



دستورالعمل اجرائی ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر

«ویژه نوروز ۱۳۹۷»



دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

دی ۱۳۹۶

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست عناوین

۱. مقدمه

۲. معرفی اعضاء و ارکان ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و

مناطق آزاد

۳. طرح اجرایی ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر ویژه نوروز ۱۳۹۷

- الف) وظایف دبیرخانه های ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد
- ب) زمانبندی اجرای طرح ساماندهی و ارتقای خدمات سفر ویژه نوروز ۹۷
- ج) ساختار پیشنهادی برای ترکیب کمیته های تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها
- د) شرح وظایف کمیته های تخصصی تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

۱- کمیته خدمات حمل و نقل و ترافیک

۲- کمیته خدمات امداد و نجات

۳- کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری

۴- کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیارها

۵- کمیته برنامه ریزی و آمار،

۶- کمیته خدمات اسکان و رفاه

۷- کمیته نظارت و تنظیم بازار

۸- کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

۹- کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست

۱۰- کمیته اطلاع رسانی، تبلیغات، امور فرهنگی و فضای مجازی

۴. ضمیمه

- الف- سیاستها، اهداف و استراتژیهای بلند مدت ستاد هماهنگی خدمات سفر
- ب- مستندات شهر های برتر
- ج- چک لیست ستاد های اجرایی
- د- فرم اعلام گزارش از شاخص های آماری
- ه- فرم اطلاعات و آمار خدمات و امکانات فراهم شده در استان
- ف- فرم نظر سنجی
- و- نمودار تشکیلات ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها
- ز- تصویب نامه (هیات وزیران) ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

(۱) مقدمه

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به استناد مصوبه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ هیات محترم وزیران به منظور توسعه گردشگری داخلی و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات مناسب برای رفاه حال مسافران و گردشگران و همچنین مدیریت یکپارچه، سیاستگذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیت‌های سفر تشکیل شده است.

این ستاد به صورت دائمی در طول سال و در تمامی استان‌ها و شهرستانها و مناطق آزاد کشور با شرح وظایف مشخص و ساختار تشکیلاتی منسجم، مساعی خویش را در امر ساماندهی، توسعه و ارتقای خدمات سفر و گردشگری به کار گرفته و امید است با عنایات خداوند بزرگ و توجهات حضرت ولیعصر (عج)، و با همکاری و همراهی تمامی متولیان امر، در مسیر رفاه حال هموطنان عزیز، گام‌های اساسی برداشته شود.

در همین راستا دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر با همکاری و حمایت دستگاههای عضو ستاد مرکزی در مقاطع و فواصل مختلف نسبت به تهیه طرح‌های مناسبی برای اجرا توسط ستاد های استانی و شهرستانی و مناطق آزاد اقدام نموده که تهیه و تدوین طرح نوروز و تابستان ۹۳، ۹۴، ۹۵ و ۹۶ طرح‌های مناسبی تعطیلات ملی و مذهبی مانند عید فطر، دهه فجر، محرم و غیره در طول سالهای ۹۳، ۹۴، ۹۵ و ۹۶ از جمله طرح‌های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی و اجرا شده توسط ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها می باشد.

امید است همه دستگاههای عضو ستاد مرکزی و ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها، شهرستانها و مناطق آزاد کشور؛ برنامه ریزی و اهتمام لازم در اجرای این طرح معمول دارند.

۲- ارکان و اعضاء ستاد مرکزی، ستاد های استانی و مناطق آزاد

با عنایت به تصویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷هـ.مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ هیئت محترم وزیران، ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر متشکل از ۱۹ دستگاه اصلی و دستگاه تابعه فرعی از وزارت خانه های مختلف به شرح ذیل تشکیل گردیده است.

۲-۱) ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

ریاست ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر بر عهده معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری کشور می باشد این معاونت بر اساس دستورالعمل اجرایی ابلاغ شده از سوی معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری و به منظور تنظیم جلسات ستاد مرکزی و تعامل با دستگاههای عضو ستاد و همچنین پیگیری اجرای مصوبات ستاد مرکزی و برقراری ارتباط و نظارت بر عملکرد ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد و تهیه و تنظیم طرح ها و برنامه های ستاد مرکزی و نظارت بر حسن اجرای آن و سایر امور مرتبط؛ دبیرخانه دائمی ستاد مرکزی را در معاونت گردشگری مستقر نموده است

۲-۲) اعضاء ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر :

۱. سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری بعنوان رئیس ستاد
 ۲. وزارت کشور (نماینده سازمان شهرداریها و دهیاری های کشور)
 ۳. سازمان صدا و سیما
 ۴. نیروی انتظامی
 ۵. وزارت دادگستری (نماینده سازمان تعزیرات حکومتی)
 ۶. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (نماینده اورژانس کشور)
 ۷. وزارت صنعت، معدن و تجارت
 ۸. وزارت آموزش و پرورش
 ۹. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
 ۱۰. سازمان حفاظت محیط زیست
 ۱۱. وزرات راه و شهر سازی (نماینده سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای)
 ۱۲. دبیرخانه شورایعالی مناطق آزاد_تجاری_صنعتی ویژه اقتصادی
 ۱۳. سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران
- تبصره: برابر با تبصره ۲ بند ۱ مصوبه ستاد و در اولین جلسه، سازمان های ذیل نیز به جمع ستاد اضافه شدند.
۱. شرکت فرودگاههای کشور
 ۲. راه آهن ج.ا.ایران
 ۳. سازمان هواپیمایی کشوری
 ۴. سازمان هواشناسی کشور
 ۵. سازمان جوانان جمعیت هلال احمر ج.ا.ایران
 ۶. کانون جهانگردی و اتومبیلرانی ج.ا.ایران

۲-۳) ستاد اجرایی خدمات سفر استان؛ شهرستان و منطقه آزاد

وفق تصویب نامه هیات محترم وزیران ریاست ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها برعهده استانداران و در شهرستانها به عهده فرمانداران و در مناطق آزاد برعهده مدیر عامل منطقه آزاد می باشد.

احکام استانداران توسط وزیر محترم کشور ابلاغ گردیده است.

۲-۴) اعضای ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها، شهرستانها و مناطق آزاد

❖ واحدهای استانی متناظر تابعه دستگاهها عضو ستاد مرکزی، در ستادهای اجرایی خدمات سفر استان، شهرستان و منطقه آزاد عضویت خواهند داشت.

❖ با تشخیص و صلاحدید استانداران به عنوان روسای ستادهای استانی و به اقتضاء شرایط جغرافیایی؛ علاوه بر دستگاههای مذکور، سایر سازمانها و نهادهائی که دارای توانمندی و ظرفیت هایی برای بهبود و ارتقای خدمات سفر می باشند می توانند به عضویت ستادهای استانی و شهرستانها در آیند.

❖ در محدوده مناطق آزاد نیز مدیران عامل مناطق آزاد به عنوان روسای ستادهای اجرایی خدمات سفر منطقه می توانند به اقتضاء شرایط جغرافیایی و ظرفیت های موجود از سایر دستگاههای دولتی و بخش خصوصی جهت عضویت در ستاد؛ دعوت بعمل آورند؛ همچنین به منظور جلوگیری از موازی کاری؛ فرمانداری و ادارات دولتی مستقر در محدوده مناطق آزاد در ستاد اجرایی خدمات سفر مناطق آزاد که به ریاست مدیر عامل منطقه آزاد تشکیل خواهد شد عضویت خواهند داشت.

❖ به منظور ایجاد هماهنگی و تعامل هرچه بیشتر در استانهایی که دارای منطقه آزاد هستند، نماینده استانداری در ستاد اجرایی خدمات سفر منطقه آزاد و نماینده منطقه آزاد در ستاد های اجرایی خدمات سفر استان مربوطه؛ عضویت اصلی و دائمی خواهند داشت.

❖ با توجه به ابلاغیه های قبلی عضویت روسای انجمن ها، جوامع و تشکل های مرتبط با خدمات سفر و گردشگری (اعم از هتلداران، دفاتر خدمات مسافرتی، حوزه حمل و نقل، مراکز پذیرایی و بین راهی و غیره) و حضور آنان در جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستانها مورد توجه و اهتمام قرار گیرد .

❖ باتوجه به ابلاغیه های قبلی در ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر ستاد های اجرایی خدمات سفر شهرستانها به ریاست فرمانداران و متشکل از واحد های تابعه و متناظر دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان عضویت خواهند داشت. لذا فعالیت مستمر ستاد های شهرستانی از جمله موارد مهم و قابل توجه در اجرای دستورالعمل نوروز ۹۷ می باشد.

(۳) دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقای خدمات سفر ویژه نوروز ۱۳۹۷

الف) وظایف دبیرخانه های ستاد اجرایی خدمات سفر استان و مناطق آزاد

ب) زمانبندی اجرای طرح ساماندهی و ارتقای خدمات سفر ویژه نوروز ۹۷

ج) ساختار پیشنهادی برای ترکیب کمیته های تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

د) شرح وظایف کمیته های دهگانه تابعه ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد شامل:

۱- کمیته خدمات حمل و نقل

۲- کمیته خدمات امداد و نجات

۳- کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری

۴- کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیارها

۵- کمیته خدمات اسکان و رفاه

۶- کمیته نظارت و تنظیم بازار

۷- کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

۸- کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست

۹- کمیته برنامه ریزی و آمار

۱۰- کمیته اطلاع رسانی، تبلیغات، امور فرهنگی و فضای مجازی

تبصره : برخی از استانها بدلیل حجم فعالیتها و برنامه های می توانند ۱۲ کمیته تخصصی داشته باشند.

الف) وظایف دبیرخانه های ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

❖ دبیری ستاد اجرایی خدمات سفر استان با مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان و در مناطق آزاد بر عهده معاون و یا مدیر گردشگری منطقه و در شهرستانها بر عهده رئیس اداره و یا نماینده میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری شهرستان می باشد.

لذا شرح وظایف دبیران ستاد های استانی، شهرستانی و منطقه آزاد به شرح ذیل خواهد بود:

- ۱) پیگیری صدور احکام اعضاء ستاد اجرایی خدمات سفر استان توسط استاندار
- ۲) پیگیری و نظارت جدی بر تشکیل جلسات ستاد اجرایی خدمات سفر استان
- ۳) پیگیری صدور احکام روسای کمیته های تخصصی تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
- ۴) پیگیری و نظارت بر تشکیل جلسات کمیته های تابعه ستاد استان
- ۵) پیگیری صدور حکم فرمانداران شهرستانها به عنوان رئیس ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستانها
- ۶) پیگیری و نظارت جدی بر تشکیل ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستانها و تقویت و تثبیت جایگاه آنها
- ۷) راه اندازی دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان با مشارکت همه دستگاهها
- ۸) تهیه تقویم جلسات ستاد اجرایی استان و شهرستانها و کمیته های تابعه برای سه ماهه آخر سال ۹۶
- ۹) ابلاغ شرح وظایف، طرحها و برنامه های ستاد مرکزی به سازمانهای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان
- ۱۰) پیگیری و نظارت بر اجرای به موقع طرح ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر نوروز ۹۷ توسط دستگاههای عضو
- ۱۱) اخذ طرح نوروزی سازمانهای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر و تطبیق و هم راستا کردن آن با برنامه های ستاد
- ۱۲) اخذ لیست کشیک سازمانهای عضو ستاد در تعطیلات نوروز و تلفنهای تماس آنان
- ۱۳) هماهنگی فرابخشی با سازمانها، نهادها، ارگانها در سطح استان در ارائه خدمات به مسافران و گردشگران
- ۱۴) برنامه ریزی برای بهره گیری از ظرفیت های قانونی شورای اداری استان و شهرستانها و سایر کارگروه ها
- ۱۵) نظارت بر فعالیت دبیرخانه های ستادهای شهرستانی
- ۱۶) نظارت و پیگیری اجرای مصوبات و دستورالعمل و طرح های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی
- ۱۷) ابلاغ مصوبات ستاد مرکزی به دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان و شهرستانهای تابعه
- ۱۸) ارائه گزارش مستمر از عملکرد ستاد اجرایی استان و شهرستان و تحلیل سطح همکاری و یا عدم همکاری دستگاههای عضو ستاد استان به استاندار و ستاد مرکزی

۱۹) سنجش دوره‌ای میزان هماهنگی، همکاری و آمادگی اعضاء ستاد استان و سایر دستگاه‌های مرتبط و انعکاس موضوع به ریاست ستاد اجرایی استان (استاندار محترم)

۲۰) احصاء چالش‌ها و موانع ساختاری، اجرایی و ناهماهنگی‌های احتمالی سازمانها و دستگاه‌های عضو در اجرای برنامه‌ها و اعلام آن در گام نخست به ریاست ستاد استان و نهایتاً به دبیرخانه ستاد مرکزی برای پیگیری از طریق وزارت خانه‌ها و دستگاه‌های ملی عضو ستاد مرکزی

۲۱) برنامه‌ریزی به منظور استفاده از توانمندیهای اداری و مالی دستگاه‌های عضو ستاد اجرایی استان و جلب مشارکت و حمایت استانداری و سایر مبادی ذیربط برای پیشبرد برنامه‌های ستاد

۲۲) حضور به نمایندگی از ستاد اجرایی خدمات سفر استان در ساختارهای مرتبط با سفر مانند راهیان نور و غیره و ایجاد هماهنگی و هم‌افزایی در راستای تحقق سیاست‌های ستاد

• وظایف مذکور در سطح شهرستانها برعهده دبیران ستاد‌های اجرایی خدمات سفر شهرستانها (روسای ادارات و نمایندگی‌های میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری شهرستان) خواهد بود

• بخشی از وظایفی که برای کمیته‌های تابعه ستاد‌های اجرای خدمات سفر در نظر گرفته شده است در جلسات ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در طول سالهای قبل به خصوص سال ۹۴ تصویب شده و مصوبات جلسات ستاد مرکزی به استانها نیز ارسال گردیده است لذا بهره‌برداری از ظرفیت‌های قانونی مصوبات ستاد مرکزی در اجرای مأموریت‌های کمیته‌های تابعه ستاد‌های استانی و شهرستانی در دستورکار دبیران ستاد‌های استانی قرارگیرد.

• دبیران ستاد‌های استانی در جایگاه مدیرکلی میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری عهده‌دار وظایف مختلف تخصصی دیگری در کمیته‌های مربوطه نیز می‌باشند که علاوه بر آن؛ ایفای نقش دبیری ستاد اجرایی خدمات سفر استان با شرح وظایف مذکور نیز مورد انتظار است.

ب) زمانبندی اجرای دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر ویژه نوروز ۹۷

ردیف	شرح فعالیت	زمان اجرا	مجری
۱	بررسی و تصویب دستورالعمل اجرایی ساماندهی و ارتقای خدمات سفر ویژه نوروز ۹۷	نیمه اول آذر ماه ۹۶	دبیرخانه ستاد مرکزی
۲	ابلاغ دستورالعمل مصوب به دستگاههای عضو ستاد مرکزی	۹۶/۹/۱۸	دبیرخانه ستاد مرکزی
۳	ابلاغ دستورالعمل مصوب به استانداران (روسای ستاد های استانی)	۹۶/۱۰/۲۷ لغایت ۹۶/۱۰/۲۷	وزارت کشور
۴	ابلاغ دستورالعمل مصوب توسط دستگاههای عضو ستاد مرکزی به واحدهای تابعه استانی	۹۶/۱۰/۲۷ لغایت ۹۶/۱۰/۲۷	دستگاههای عضو ستاد مرکزی
۵	ابلاغ دستورالعمل مصوب به دبیران ستاد های استانی (ادارات کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استانها)	۹۶/۱۰/۲۷	سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری
۶	ابلاغ طرح به مناطق آزاد کشور	۹۶/۱۰/۲۷ لغایت ۹۶/۱۰/۲۷	دیرخانه شورای عالی مناطق آزاد کشور
۷	ابلاغ دستورالعمل مصوب به فرمانداران (روسای ستاد های شهرستانها)	۹۶/۹/۲۸ لغایت ۹۶/۱۰/۲۹	استانداران
۸	برگزاری اولین جلسه ستاد اجرای خدمات سفر در هر استان با محوریت نوروز ۹۷	هفته آخر آذرماه	دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۹	برگزاری جلسات ستاد مرکزی	یک جلسه در نیمه اول بهمن ماه و دو جلسه در اسفند ماه ۹۶	دبیرخانه ستاد مرکزی
۱۰	زمانبندی برگزاری جلسات ستاد های استانی	آذر و دی هر ۲۰ روز یک جلسه بهمن و اسفند هر ۱۰ تا ۱۵ روز یک جلسه	دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۱۱	برگزاری جلسات ستاد های اجرایی شهرستانها	دی، بهمن و اسفند هر ۱۵ روز یک جلسه	فرمانداران
۱۲	برگزاری جلسات ستاد های اجرایی خدمات سفر مناطق آزاد	دی، بهمن و اسفند هر ۱۵ روز یک جلسه	مدیران عامل مناطق آزاد
۱۳	برگزاری جلسات کمیته های تخصصی تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها	دی، بهمن و اسفند هر ۱۵ روز یک جلسه	روسای کمیته ها با پیگیری دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۱۴	ارایه اطلاعات از خدمات و امکانات فراهم شده در استان طی دوبرگ فرم ضمیمه طرح به دبیرخانه ستاد مرکزی	۹۶/۱۲/۸	دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استانها پس از جمع آوری و اخذ اطلاعات از دستگاههای عضو ستاد استان

دستگاههای ذیربط در ستاد مرکزی و ستاد های استانی	۹۶/۱۲/۲۳	استقرار کیوسک هاو پایگاههای امدادی، انتظامی؛خدماتی و اطلاع رسانی در سطح استانها و محور های مواصلاتی	۱۵
پلیس راهور ناجا با مشارکت همه دستگاهها	یکروز در بازه زمانی ۹۶/۱۲/۲۰ لغایت ۹۶/۱۲/۲۲	برگزاری رزمایش مشترک ترافیکی و خدمات سفر با حضور همه دستگاههای عضو ستاد مرکزی	۱۶
ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و شهرستانها و مناطق آزاد	یکروز در بازه زمانی ۹۶/۱۲/۲۰ لغایت ۹۶/۱۲/۲۲	برگزاری رزمایش های استانی در هر استان و در شهرستانها و مناطق آزاد	۱۷
دستگاههای عضو ستاد مرکزی	تا تاریخ ۹۶/۱۲/۱۵	معرفی نمایندگان دستگاههای عضو ستاد مرکزی جهت استقرار در دبیرخانه	۱۸
دستگاههای عضو ستاد مرکزی	۹۶/۱۲/۲۸ لغایت ۹۷/۱/۱۴	استقرار نمایندگان دستگاههای عضو ستاد در دبیرخانه ستاد مرکزی	۱۹
دستگاههای عضو ستاد استان	۹۶/۱۲/۲۸ لغایت ۹۷/۱/۱۴	استقرار نمایندگان دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان در محل تعیین شده برای دبیرخانه ستاد استان و منطقه آزاد	۲۰
نمایندگان دستگاههای عضو مستقر در دبیرخانه ستاد مرکزی و استانی	روزانه از ۹۶/۱۲/۲۸ لغایت ۹۷/۱/۱۴	ارائه آمار از خدمات، عملیات و اقدامات دستگاههای عضو ستاد به سایت آماری ستاد مرکزی	۲۱
دبیرخانه ستاد اجرایی خدمات سفر استان	روزانه از طریق سامانه ثبت آمار	تکمیل و ارسال فرم آماری استانها به دبیرخانه ستاد مرکزی	۲۲
دبیرخانه های ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها	تا پایان فروردین	اعلام گزارش عملکرد ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها(گزارش نهایی)	۲۳
دستگاههای عضو ستاد مرکزی	تا پایان فروردین ۹۷	اعلام گزارش عملکرد دستگاههای عضو ستاد مرکزی	۲۴
دبیرخانه های ستاد های استانی	نیمه اول اردیبهشت ماه ۹۷	ارسال نتایج و تحلیل نظر سنجی های انجام شده در استانها	۲۵
دبیرخانه ستاد مرکزی	نیمه اول اردیبهشت ماه ۹۷	جمعبندی و تهیه گزارش عملکرد ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر مشتمل بر دبیرخانه ستاد مرکزی، دستگاههای عضو ستاد مرکزی و ستادهای استانی برای ارائه به ریاست محترم جمهور و سایر مقامات	۲۶

ج) ساختار ترکیب کمیته های تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

ردیف	کمیته	ریاست پیشنهادی کمیته	اعضای پیشنهادی کمیته
۱	کمیته خدمات حمل و نقل	اداره کل راه و شهرسازی	اداره کل حمل نقل و پایانه ها، نیروی انتظامی (پلیس راهور ، پلیس راه) ، شرکت فرودگاهها، راه آهن، بنادر و دریانوردی، کانون اتومبیلرانی و جهانگردی، هلال احمر، مدیریت پایانه های مسافری، شهرداری ها، هواشناسی، شرکت پخش فرآورده های نفتی، اورژانس، شرکت های بیمه ای، بخش خصوصی
۲	کمیته خدمات امداد و نجات	جمعیت هلال احمر	دانشگاه علوم پزشکی، اورژانس، هلال احمر، ستاد مدیریت بحران استانداری ، هواشناسی، واحدهای ذیربط در فرماندهی انتظامی استان، سازمان بنادر در استانهای ساحلی، شرکت های بیمه ای، نمایندگی کانون اتومبیلرانی و جهانگردی، نمایندگی های امدادی و خدمات پس از فروش خودرو سازان، آتش نشانی و شهرداری
۳	کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری	نیروی انتظامی	نیروی انتظامی (واحد های ذیربط)، دادگستری، شهرداری ها، اداره کل اطلاعات، شرکت های حمل نقل درون شهری و تاکسیرانی، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی برخی نیروهای مسلح، نیروی مقاومت بسیج و نیرو های مردمی، ادارات حراست
۴	کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیارها	معاونت ذیربط استانداری	مدیرکل دفتر امور شهری و روستایی استانداری، شهرداران استان، نمایندگان شوراهای شهر، شهرستان و استان، دهیاران روستاهای هدف و پرتدد گردشگران، سازمان همیاری شهرداریها
۵	کمیته برنامه ریزی و آمار	معاونت ذیربط استانداری	اداره کل حمل نقل و پایانه ها، میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری، فرودگاه ، راه آهن، شهرداری، صاحب نظران دانشگاهی و اداره کل ذیربط در استانداری، آموزش و پرورش، جامعه هتلداران و سایر مبادی ذیربط
۶	کمیته خدمات تاسکانونوراه	اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری	اداره کل آموزش و پرورش، جامعه هتلداران استان، مجری طرح خانه مسافر، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، شهرداریها، اوقاف و بقاع متبرکه، انجمن مراکز پذیرایی و بین راهی، نماینده مجتمع های رفاهی تفریحی، انجمن دفاتر خدمات مسافرتی، نمایندگان سازمان های دارای ظرفیت های اقامتی

- جدول تعداد، عناوین و اعضاء کمیته می تواند بنا به پیشنهاد و دبیر ستاد و حسب صلاح دید روسای ستاد های اجرایی خدمات سفر استان (استاندار) قابل تغییر و اصلاح برای حصول نتایج بهتر باشد.

۷	کمیته نظارت و تنظیم بازار	سازمان صنعت معدن و تجارت	سازمان صنعت، معدن و تجارت استان، سازمان جهاد کشاورزی، اداره کل تعزیرات، اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، دانشگاه علوم پزشکی، اماکن عمومی ناجا، نماینده شورای اصناف، نماینده انجمن ها و تشکل های گردشگری و حمل نقلی و تاکسیرانی، حمل و نقل و پایانه ها، دامپزشکی، شرکت پخش فرآورده های نفتی، ادارات حراست دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر
۸	کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات	معاون استاندار و قائم مقام ستاد اجرایی خدمات سفر استان	اداره کل امور حقوقی، بازرسی و پاسخگویی به شکایات استانداری، میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری، وزارت صنعت، معدن و تجارت، اداره کل تعزیرات، دانشگاه علوم پزشکی، واحد های رسیدگی به شکایات دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، سایر واحدهای نظارتی زیر مجموعه استانداری و نمایندگان سایر کمیته ها و ادارات حراست دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان
۹	کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست	دانشگاه علوم پزشکی	دانشگاه علوم پزشکی استان، اداره کل محیط زیست استان، شبکه بهداشت، گروه های مردم نهاد حوزه محیط زیست، مدیریت های خصوصی مرتبط با مراکز بهداشتی و درمانی، انجمن ها و صنوف مرتبط با توزیع و عرضه مواد غذایی اعم از رستورانها و غیره، دامپزشکی، شهرداری ها، هلال احمر (سازمان جوانان)
۱۰	کمیته اطلاع رسانی، تبلیغات، امور فرهنگی و فضای مجازی	اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان	صدا و سیمای مرکز استان، اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی، خبرگزاری ها و رسانه های محلی، شهرداری، هواشناسی، مدیران روابط عمومی دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان، هلال احمر (سازمان جوانان)، سازمان تبلیغات اسلامی، کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، مدیران مجتمع های فرهنگی،

د) شرح وظایف کمیته های تخصصی تابعه ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد

ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد لازم است در اجرای مأموریت های ۱۴ گانه محوله بهستاد های استانی از سوی هیات محترم وزیران، وفق تصویب نامه ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ و بر اساس سیاست های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر؛ برای ساماندهی و ارتقاء خدمات سفر درنوروز ۱۳۹۵ کمیته های دهگانه تخصصی به شرح ذیل را ایجاد نمایند و اجرای طرح ها و برنامه های مختلف را از طریق کمیته های تابعه (با ترکیب پیشنهادی اعضا که در بند قبل ذکر شد) در دستور کار قرار دهند

۱) کمیته خدمات حمل و نقل

۲) کمیته خدمات امداد و نجات

۳) کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک شهری

۴) کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیارها

- ۵) کمیته برنامه ریزی و آمار
- ۶) کمیته خدمات اسکان و رفاه
- ۷) کمیته نظارت و تنظیم بازار
- ۸) کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات
- ۹) کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست
- ۱۰) کمیته اطلاع رسانی، تبلیغات، امور فرهنگی و فضای مجازی

تبصره:

- ❖ استانداران براساس شرایط اقلیمی و ضرورت‌های میدانی و منطقه‌ای می‌توانند نسبت به افزودن یک یا حداکثر دو کمیته به کمیته‌های مذکور اقدام نمایند.
- ❖ شرح وظایف قید شده در این طرح به منظور ایجاد وحدت رویه و آرایه خدمات یکسان و مشابه در همه استانهای کشور و به عنوان اقدامات پایه در نظر گرفته شده است.
- ❖ بدیهی است استانها حسب شرایط، ظرفیت‌ها و توانمندی‌های خود می‌توانند اقدامات موثرتر و بیشتری را به لحاظ کمی و کیفی در دستور کار کمیته‌ها قرار دهند.
- ❖ ترکیب اعضاء و ریاست کمیته‌ها که در بند(ج) اعلام گردیده پیشنهاد دبیرستاد اجرایی خدمات سفر قابل تغییر خواهد بود.
- ❖ با توجه به تاکید ستاد مرکزی در ایجاد، تقویت و تثبیت ستاد‌های شهرستانی به ریاست فرمانداران، اجرای وظایف کمیته‌ها در سطوح شهرستانی نیز مورد انتظار می‌باشد.
- ❖ استفاده از توان، امکانات، تجارب و ظرفیت‌های بخش خصوصی و گروههای مردم نهاد یکی از ارکان اصلی همه کمیته‌های مذکور می‌باشد که می‌بایستی با دعوت از نمایندگان اتحادیه‌ها و صنوف و تشکل‌ها در همه کمیته‌ها از این فرصت بهره‌برداری لازم صورت پذیرد.

۱- کمیته خدمات حمل نقل

به منظور افزایش ایمنی و تسهیل در تردد و حمل و نقل مسافران و گردشگران در محور های مواصلاتیو برنامه‌ریزی جهت بهره برداری از حداکثر ظرفیت دستگاههای دولتی و شرکت های بخش خصوصی فعال در حوزه حمل و نقل اعم از زمینی، دریایی، هوایی و ریلی و در راستای ارتقای ایمنی سفر ها و سطح کمی و کیفی خدمات حمل و نقل و همچنین با هدف نظارت بر عملکرد شرکت ها و موسسات فعال در این حوزه، این کمیته تشکیل گردیده است.

در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

۱. بهره گیری از طرح نوروزی سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای، و اهتمام به اجرای موثر آن
۲. آماده سازی ترمینال ها و پایانه ها مسافریاعم از اتوبوسرانی، راه آهن، اسکله ها و فرودگاهها
۳. پیش بینی و تامین ناوگان، جهت حمل و نقل ایام پیک سفر و سرویس دهی فوق العاده
۴. پیش بینی ناوگان جهت جایگزینی خودروهای خراب و در راه مانده
۵. هماهنگی و تسهیل در خصوص حمل کالا و بار همراه مسافر
۶. آماده سازی و زیباسازی فرودگاهها، ایستگاه راه آهن، بنادر مسافری در استانهای ساحلی و ترمینالهای اتوبوسرانی
سطح استان متناسب با ایام نوروز
۷. رسیدگی به وضعیت سرویس بهداشتی و نماز خانه های ترمینالها و پایانه های مسافری
۸. کنترل سطح کمی و کیفی و نرخ خدمات غرفه ها ی موجود در ترمینال ها و پایانه ها
۹. هماهنگی در خصوص تامین روشنائی محورهای مواصلاتی بین استانی و شهرستانی و باز بینی آن
۱۰. هماهنگی در خصوص رفع نواقص و تهیه و ساخت تابلوهای راهنمای مسیر و تابلو های معرفی جاذبه های تاریخی و فرهنگی و سایر تابلوهای راهنمایی مسافران و گردشگران به خصوص تابلوهای مشترک ۰۹۶۲۹ و همچنین تابلو ها و علائم ترافیکی

۱۱. اجرای طرح کنترل ایمنی وسایط نقلیه عمومی زمینی و دریائی (معاینه فنی و سایر استانداردهای لازم)

۱۲. همکاری با کمیته آمار در خصوص ارائه آمار های مورد نیاز

۱۳. شناسائی نقاط حادثه خیز و نصب تابلو های هشدار

۱۴. پیش بینی جایگاههای سوخت سیار و برآورد و تامین سوخت مورد نیاز ایام پیک در محورهای مواصلاتی

۱۵. رسیدگی به وضعیت کمی و کیفی (توسعه و ایمنی) ناوگان حمل و نقل دریائی در استانهای ساحلی
 ۱۶. بهره گیری از خدمات سازمان هواشناسی کشور در محورهای زمینی، دریایی، هوایی
 ۱۷. هماهنگی با صنف تعمیرکاران خودرو در تخصص های مختلف جهت فعالیت در ایام نوروز در جاده ها
 ۱۸. هماهنگی با شرکتهای بیمه ای جهت پوشش خدمات بیمه ای در محل
 ۱۹. راه اندازی اکیپ های تعمیرات سیار و گشت در مسیرهای مواصلاتی
 ۲۰. بهره گیری از طرح نوروزی امداد خودروی کانون جهانگردی و اتومبیلرانی، ایران خودرو و سایپا
 ۲۱. تشکیل ستاد تاخیر های پروازی و رسیدگی جدی به موضوع در خدمات حمل نقل هوایی
 ۲۲. استقرار دفتری در معرض دید مسافران در ترمینالهای مسافری زمینی، دریایی، هوایی ریلی برای مراجعه مسافران و گردشگران برای کسب اطلاعات و یا ارائه انتقادات، شکایات و غیره
 ۲۳. راه اندازی اکیپ سیار امدادی (حمل و تعمیرات) و گشت در مسیر های درون و برون شهری با استفاده از ظرفیت و امکانات نمایندگان کانون جهانگردی و اتومبیلرانی در استانها و سایر واحد های امداد خودرویی.
- لازم به ذکر است موضوع حمل نقل اعم از حمل و نقل و ترافیک جاده ای (زمینی) ریلی دریایی و هوایی در این کمیته بررسی و پیگیری میگردد و موضوع ساماندهی حمل نقل و ترافیک درون شهری در کمیته خدمات انتظامی امنیتی و ترافیک شهری، پیگیری خواهد شد هر چند دستگاههای مشترک و مسئول در هر دو کمیته عضویت دارند.

۲- کمیته خدمات امداد و نجات

به منظور ایجاد بستر مناسب سفر ایمن برای مسافران و گردشگران و همچنین ایجاد آمادگی و پیش بینی برای انجام عملیات امداد و نجات در حوادث مختلف و بلایای طبیعی و همچنین بهره گیری و تجمیع ظرفیت های دستگاههای مختلفی که در حوزه امداد و نجات توانمندی دارند این کمیته تشکیل گردیده است

در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

۱. بهره گیری از طرح نوروزی سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر و مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی دانشگاه علوم پزشکی و اهتمام در اجرای موثر این طرح ها
۲. استقرار پایگاههای سلامت و ایمنی در محورهای مواصلاتی استان با پراکندگی جغرافیائی مناسب
۳. ایجاد کمپ های درمانی نوروزی، توسط مرکز مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی در راههای مواصلاتی
۴. تقویت پایگاهها(اعم از امداد نجات و درمانی) جهت پوشش حداکثری جاده ها
۵. ساماندهی ناوگان امداد نجات و پیش بینی تجهیزات لازم
۶. برگزاری مانور امداد نجات در سطح استان شهر ستانها برای حفظ آمادگی قبل از نوروز
۷. هماهنگی جهت فراهم نمودن امداد هوائی و(دریابیدر استانهای ساحلی)
۸. همکاری در جهت اسکان مسافران حادثه دیده و اسکان های اضطراری
۹. هماهنگی با ناجا، ارتش و سپاه استان و ستاد مدیریت بحران استانداری جهت بهره گیری از امکانات لجستیکی و نیروی انسانی آنان در مواقع بحرانی و ضروری
۱۰. برنامه ریزی جهت امداد رسانی به افراد و اشخاص گمشده (امور گمشدگان) و در راه مانده
۱۱. بهره گیری از ظرفیت های اداره کل هواشناسی استان
۱۲. برنامه ریزی برای اطلاع رسانی موثر به مسافران و گردشگران در مواقع بروز حوادث
۱۳. در صورت امکان استقرار اکیپ و یا پایگاههای امداد و نجات موقت در مکانهای اسکان و کمپینگ مسافران
۱۴. فعال شدن EOC دانشگاهها جهت هماهنگی بحرانهای احتمالی و مدیریت حوادث پرتلفات
۱۵. در صورت امکان ایجاد پایگاههای موقت امداد نجات در محل جاذبه های گردشگری و روستاهای هدف
۱۶. پیش بینی تجهیزات ارتباطی مناسب برای پایگاههای امداد نجات
۱۷. پیش بینی داروهای عمومی و ضروری مورد نیاز در پایگاههای ثابت و سیار
۱۸. مشارکت و همکاری در مواقع نیاز با متولیان موضوع حمل اجساد و مصدومین

۳- کمیته خدمات انتظامی، امنیتی و ترافیک درون شهری

به منظور ارتقای سطح ایمنی و امنیت شهروندان و مسافران و انتظام بخشی به تردد درون شهری مسافران و گردشگران و همچنین تهیه و تدوین و اجرای سایر طرح های انتظامی، امنیتی و ترافیکی و نظارت بر اجرای آنها، این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

۱. تهیه طرح ترافیکی درون شهری با رویکرد ایجاد تسهیلات برای رفاه حال مسافران و اهتمام به اجرای موثر آن توسط همه دستگاههای عضو این کمیته در سطح شهر های استان و منطقه آزاد

۲. اجرای طرح های روان سازی بخصوص در کلان شهر ها و مسیرهای منتهی به مراکز تفریحی و تاریخی

۳. فراهم نمودن تسهیلات تردد برای گردشگراناز ترمینال ها، فرودگاهها، بندر و ایستگاههای قطار به مراکز شهری

۴. اطلاع رسانی از مراکز فعال خدمات خودرویی، اعم از تعمیرگاهها، نمایندگی های خدمات پس از فروش و غیره

۵. ساماندهی ناوگان تاکسیرانی و اتوبوسهای درون شهری برای سرویس دهی به مسافران و گردشگران

۶. استقرار کیوسکهای نیروی انتظامی در محل های پر تردد به خصوص مراکز تفریحی و گردشگری

۷. انجام عملیات حفاظتی و امنیتی برای بالابردن سطح ایمنی و امنیت مسافران و گردشگران

۸. هماهنگی دادگستری و دادسراها جهت استقرار قاضی کشیک

۹. همکاری در حفظ امنیت و ایمنی سواحل و دریا در استانهای ساحلی

۱۰. همکاری و هماهنگی با شوراهای حل اختلاف استان و شهرستانها و ایجاد شعب کشیک

۱۱. اقدامات حفاظتی و امنیتی برای پارک ها، کمپ ها و مراکز اسکان مسافران و اسکان فرهنگیان

۱۲- مدیریت صحنه حادثه و ایجاد امنیت توسط پلیس و نیروی انتظامی

لازم به ذکر است موضوع حمل نقل اعم از حمل نقل و ترافیک جاده ای (زمینی) ریلی دریایی و هوایی در کمیته حمل و نقل بررسی و پیگیری میگردد. لذا این کمیته موضوع ساماندهی به حمل نقل و ترافیک درون شهری را پیگیری می نماید. هرچند دستگاههای مشترک و مسئول در هر دو کمیته عضویت دارند.

۴- کمیته هماهنگی امور شهرداریها و دهیاریها

به منظور هماهنگی و نظارت بر حسن اجرای وظایف محوله به شهرداریها و دهیاریها در امر خدمات رسانی به مسافران ؛ که بخش عمده ارائه خدمات را برعهده دارند؛ و همچنین آماده سازی و ایجاد امکانات و تسهیلات سفر در روستاها و مناطق تفرجگاهی این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد:

- ۱) برنامه ریزی برای اجرای موثر طرح ها و ابلاغیه های موضوعی صادره از سوی وزارت کشور و سازمان شهرداریها و دهیاری ها
- ۲) برنامه ریزی برای بهره گیری از توان و ظرفیت شورا های اسلامی شهر و روستا در ایجاد بستر قانونی برای اقدام توسط شهرداران و دهیاران.
- ۳) رسیدگی موثر به وضعیت زیرساختها و تاسیسات شهری در همه ابعاد بهداشتی، ترافیکی، خدماتی، امور فرهنگی و غیره
- ۴) همکاری شهرداریها با سایر کمیته های ستاد اجرایی خدمات سفر استان، شهرستان و منطقه آزاد (با توجه به گستردگی وظایف و اختیارات)
- ۵) رسیدگی به وضعیت تابلوهای معرفی مسیر، خیابانها، اماکن و مراکز عمومی شهرها و روستاها
- ۶) پاکسازی حریم جاده ها و ساماندهی مبادی ورودی به شهرستان و روستاها
- ۷) هماهنگی با شرکت آب، برق، گاز و مخابرات استان به منظور آمادگی برای ارائه خدمات و جلوگیری از هرگونه قطعی و خرابی و ارائه خدمات مربوط در ایام تعطیل
- ۸) بازدید از مبلمان شهریو رفع خرابی ها
- ۹) هماهنگی با جایگاه های سوخت درون شهری و رسیدگی به وضعیت سرویس دهی
- ۱۰) همکاری در جانمایی بازارچه ها برای توزیع مناسب ارزاق عمومی به خصوص نان، میوه و سایر اقلام پر مصرف
- ۱۱) صدور دستور توقف حفاری ها و عملیات عمرانی در محورهای پر تردد و مسافرپذیر
- ۱۲) بازدید، بهسازیو تنظیف سرویس های بهداشتی عمومی سطح شهر و روستاها
- ۱۳) ایجاد و تعیین مکانهایی جهت پارکینگ موقت در مراکز و اماکن مسافرپذیر
- ۱۴) تعیین نقاطی جهت مراجعه سالخوردگان و اطفال و کودکان گمشده (امور گمشدگان)
- ۱۵) برگزاری مراسم تحویل سال و اجرای مراسم سنتی و آئینی با همکاری کمیته امور فرهنگی
- ۱۶) برپائی و آماده سازی چادرهای نماز در سطح شهر ها و روستاها جهت بهره برداری مسافران
- ۱۷) تعامل شهرداری ها با ستاد اجرایی خدمات سفر در انجام تبلیغات محیطی و سایر امور فرهنگی
- ۱۸) نظافت و رفع عیوب و نواقص از کلیه تاسیسات موجود در پروژه های فضای سبز، پارکها و فضاهای گردشگری و سایر تاسیسات و مبلمان شهری و روستایی
- ۱۹) رسیدگی به وضعیت روشنایی شهر و روستا (پارکها، کمپینگ ها، تفرجگاهها و دیگر فضاهای عمومی)

- ۲۰) آماده باش گروه‌های امداد و نجات در سازمان‌های آتش‌نشانی به صورت ۲۴ ساعته
- ۲۱) برنامه ریزی و ساماندهی حمل نقل درون شهری و به خصوص تاکسیرانی و اتوبوس‌های درون شهری و نظارت بر ساعت کار ناوگان درون شهری و آموزش آنان در راهنمایی و ارائه خدمات مناسب به مسافران
- ۲۲) تهیه پلاکارد هایی با محتوای شماره تلفن‌ضروری و آدرس‌های مورد نیاز مسافران مانند شماره تلفن‌ها و آدرس مراکز عرضه خدمات به مسافران و گردشگران، مراکز اسکان، کمپینگ‌ها، اسکان‌فرهنگیان و سایر امکانات تدارک شده و نصب آن در محور ها و معابر پر تردد و یا بر روی بیلبورد های شهری
- ۲۳) اجرای تبلیغات محیطی و برگزاری مراسم و جشن‌ها با همکاری کمیته‌های اطلاع رسانی و امور فرهنگی
- ۲۴) بهره‌گیری از توان گروه‌های مردم‌نهاد در راهنمایی مسافران و گردشگران در سطح شهر ها و روستاها
- ۲۵) اطلاع رسانی شرایط جوی و آب‌هوایی و توصیه‌های سازمان هواشناسی از تلویزیون‌های شهری و بیلبورد ها
- ۲۶) ممانعت از جمع‌آوری تابلوی راهنمای میهمانان نوروزی ستاد اسکان آموزش و پرورش
- ۲۷) توجه ویژه به مراکز اسکان‌فرهنگیان در ارائه خدمات شهری

بخشی از اختیارات، ظرفیت‌ها و امکانات موجود در شهرداری‌ها می‌تواند در تحقق برنامه‌های سایر کمیته‌ها موثر باشد. لذا کمیته امور شهرداری‌ها و دهیاری‌ها ضمن فعالیت مستقل و اجرای بخشی از برنامه‌ها به طور مستقیم، می‌تواند با اعزام نماینده در برخی از کمیته‌های دیگر ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستان و منطقه آزاد عضویت و مشارکت داشته باشد.

۵- کمیته برنامه ریزی و آمار

به منظور بهره گیری از شاخص های آماری در برنامه ریزی های بعدی و به خصوص برای ارتقای سطح خدمات و برآورد صحیح امکانات در حوزه های مختلف و همچنین احصاء مشکلات و موانع و اخذ نظر مسافران و گردشگران و شناسایی خلاء ها و کاستی ها؛ این کمیته در زیر مجموعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان و منطقه آزاد پیش بینی گردیده است .

در این راستا، نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

(۱) تشکیل کمیته آمار با همکاری استانداری، اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، اداره کل حمل و نقل و پایانه های استان، فرودگاهها، راه آهن، پلیس راه و سایر سازمانهای موثر

(۲) پردازش آمار و اطلاعات واصله و تهیه تحلیل های آماری

(۳) بهره گیری از توانمندی علمی دانشگاهیان و صاحب نظران

(۴) تهیه بولتن های آماری از شاخص های مورد نیاز کمیته های مختلف تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر استان به منظور بهره برداری این کمیته ها در برنامه ریزی های قبل از نوروز

(۵) ارائه اطلاعات و شاخص های آماری به فرمانداران از مدت مشابه نوروز قبل برای بهره گیری در ستاد شهرستان

(۶) اجرای طرح نظرسنجی از مسافران وفق فرم پیوستی در این طرح و تحلیل آن و ارسال به ستاد مرکزی

(۷) اجرای طرح های نظرسنجی موضوعی در محل های اسکان یا در موزه ها و یا سایر موضوعات خاص

(۸) احصاء مشکلات، موانع و چالشهای سفر و گردشگری استان و تحلیل و ارائه راهکار

(۹) احصاء نقاط قوت و ضعف و فرصت ها و تهدید های سفر های نوروزی و تحلیل آن و ارائه راهکار به کمیته ها

(۱۰) جمع بندی، گردآوری و تنظیم گزارش عملکرد ستاد اجرایی خدمات سفر استان

بخش عمده ای از فعالیت های این کمیته قبل از نوروز خواهد بود و خروجی فعالیت های کمیته برنامه ریزی و آمار می بایستی در زمان مناسبی قبل از نوروز در اختیار کمیته ها قرار گیرد تا کمیته ها بر اساس آن فعالیت های خود را برای نوروز ۹۷ تنظیم نمایند.

۶- کمیته خدمات اسکان و رفاه

به منظور بهسازی، آماده‌سازی و ساماندهی مراکز اسکان مسافران و گردشگران و نظارت بر آن، این کمیته تشکیل گردیده است و همچنین با توجه به اینکه همه کمیته‌های تابعه ستاد اجرایی خدمات سفر در راستای رفاه حال مسافران و گردشگران فعالیت میکنند. لذا یکی دیگر از وظایف اصلی این کمیته، ارائه راهکار و پیشنهاد به سایر کمیته‌ها برای رفاه بیشتر مسافران و گردشگران می‌باشد. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می‌بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

- ۱) هماهنگی با جامعه هتلداران استان به منظور آماده‌سازی مراکز اقامتی به لحاظ کمی و کیفی
- ۲) هماهنگی با مهمانپذیرها و هتل آپارتمانها و غیره
- ۳) کنترل نرخ گذاری واحدهای اقامتی و اطلاع رسانی نرخ مصوب با همکاری بخش خصوصی
- ۴) بهره‌گیری از طرح نوروزی آموزش و پرورش در اسکان فرهنگیان بویژه توسعه سامانه رزرو اینترنتی
- ۵) آماده‌سازی کمپ‌ها، زائرسراها، خانه مسافر، سایر ظرفیت‌ها
- ۶) آماده‌سازی مکانهایی ثابت و موقت برای اقامه نماز و برنامه ریزی برای برپایی نماز جماعت در محل‌های اسکان
- ۷) هماهنگی با دانشگاهها برای استفاده از خوابگاههای دانشجویی در صورت لزوم و پس از تکمیل ظرفیت‌های رسمی
- ۸) هماهنگی با مساجد، سالن‌های ورزشی مدارس برای اسکانهای اضطراری در شرایط بحرانی و نامساعد جوی
- ۹) آماده‌سازی و بهسازی مراکز اقامت موقت در پلاژهای استانهای ساحلی
- ۱۰) هماهنگی و همکاری با ادارات اوقاف و بقاع متبرکه در اجرای طرح آرامش بهاری
- ۱۱) تعیین نقاطی جهت اطلاع رسانی از ظرفیت‌های خالی مراکز اقامتی به مسافران و گردشگران
- ۱۲) برنامه ریزی برای پوشش بیمه‌ای حوادث در اماکن عمومی و بویژه مراکز اسکان
- ۱۳) هماهنگی در خصوص ساماندهی چادرهای مسافرتی و انتقال آنها به مراکزی که از قبل آماده‌سازی شده است.
- ۱۴) رسیدگی به وضعیت امکانات رفاهی کمپینگ‌ها (آب آشامیدنی، ایمنی، امنیت، پارکینگ، روشنایی، سرویس بهداشتی و سایر)
- ۱۵) هماهنگی با بانک‌ها جهت رفع خرابی‌های خودپردازهای بانکی و تامین نقدینگی
- ۱۶) هماهنگی با ادارات مختلفی که در زمینه اسکان یا رفاه مسافران و گردشگران دارای ظرفیت هستند
- ۱۷) هماهنگی در جهت افزایش ساعات کاری مجتمع‌ها، فروشگاههای زنجیره‌ای، موزه‌ها، و سایر صنوف خدمات رسان
- ۱۸) ارائه راهکار و یا پیشنهاد به سایر کمیته‌های ستاد اجرایی خدمات سفر برای رفاه حال مسافران و گردشگران

۱۹) با تاکید بر مصوبه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات در سال ۱۳۹۳ امکانات آموزش و پرورش بایستی فقط در اختیار کارکنان آموزش و پرورش باشد و در صورت وجود مشکل از طریق کمیته تعیین شده (استاندار، دبیر، رئیس کمیته اسکان و...) نسبت به پذیرش اقدام کنند.

۷- کمیته نظارت و تنظیم بازار

به منظور نظارت بر عملکرد کلیه واحد های خدمات رسان به مسافران و گردشگران در همه ابعاد اعم از اسکان، رفاه، ارزاق عمومی، خدمات امداد خودرو، خدمات بهداشتی و درمان، خدمات پذیرایی، خدمات رفاهی و سرگرمی و سایر خدماتی که به مسافران ارائه میگردد و همچنین تنظیم بازار این کمیته تشکیل گردیده است.

در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

۱. نظارت بر مراکز اقامتی اعم از هتل، هتل آپارتمان، میهمانپذیر و سایر.
۲. نظارت بر دفاتر خدمات مسافرتی (تورگردانان، راهنمایان تور)
۳. نظارت بر مراکز بین راهی در کلیه محورهای مواصلاتی استان
۴. نظارت بر سایر مراکزی که خدمات گردشگری ارائه می نمایند نظیر، مراکز رزرواسیون و خدمات گردشگری، مراکز خدمات گردشگری دریائی، شرکتهای مرتبط تخصصی این حوزه
۵. به کارگیری نیروی انسانی علاقه مند به امر گردشگری به خصوص دانشجویان مرتبط و (سازمانهای مردم نهاد) NGO و آموزش آنان جهت بهره گیری در امر نظارت ایام نوروز و پیش از نوروز (همیار نظارت)
۶. برگزاری حداقل یک جلسه توجیهی برای مدیران مراکز اقامتی و دفاتر خدمات مسافرتی در خصوص رعایت دستورالعمل ها و بخشنامه ها
۷. برنامه ریزی در خصوص چگونگی تشکیل اکیپ های نظارتی مشترک و زمانبندی نظارت ها در سطح استان
۸. بهره گیری از توان انجمن دفاتر خدمات مسافرتی و جامعه هتلداران استان در امر نظارت
۹. شناسائی واحدهای اقامتی غیر مجاز و تعیین تکلیف آنان تا قبل از نوروز
۱۰. هماهنگی با مراجع قضایی و انتظامی جهت برخورد قانونی با متخلفین احتمالی
۱۱. نظارت بر فعالیت تاسیسات و موسسات خدمات گردشگری دریائی
۱۲. نظارت قبل از نوروز و ابلاغ ایرادات موسسات و تاسیسات گردشگری به آنان جهت رفع
۱۳. برگزاری نشست توجیهی برای ناظرین
۱۴. پایش و نظارت بر کمیت و کیفیت خدمات تخصصی گردشگری اعم از تورهای استانگردی، برنامه تور، بیمه مسافران تور، نرخ خدمات، حضور راهنما و سایر

۱۵. تشکیل کمیته مشترک نظارتی با همکاری ادارات کل صنعت، معدن و تجارت استان، تعزیرات حکومتی، میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان، دانشگاه علوم پزشکی استان، نیروی انتظامی استان (اماکن عمومی) حمل نقل و پایانه ها و اتحادیه ها و صنوف و و در صورت نیاز جهاد کشاورزی و دامپزشکی
 ۱۶. نظارت بر کار رستورانها و آشپزخانه های صنعتی و مراکز عرضه مواد غذایی به لحاظ بهداشتی
 ۱۷. نظارت بر کار مراکز حمل و نقل درون شهری، تاکسیرانی، اتوبوسرانی، تاکسی تلفنی و غیره.
 ۱۸. نظارت بر کار مراکز پخت و عرضه نان و سایر عرضه کنندگان مواد غذایی و فاسد شدنی
 ۱۹. نظارت بر کار مراکز خدمات خودرویی و همچنین بر ارائه خدمات پارکینگ ها و توقفگاهها
 ۲۰. نظارت بر مراکز نگهداری کالا (سردخانه ها، بنادر، انبار) و بررسی میزان موجودی کالا در اول و پایان دوره به منظور پشتوانه ذخیره سازی
 ۲۱. نظارت ویژه بر تامین و توزیع میوه و مرکبات شب عید
 ۲۲. جلوگیری از افزایش کاذب قیمت ها و فعال سازی ستاد تنظیم بازار در سطح استان و شهرستانها
 ۲۳. و نهایتا نظارت بر کمیت، کیفیت و نرخ خدمات مختلفی که در صنوف مختلف توزیعی و خدماتی در سطح استان به مسافر و گردشگر ارائه می شود.
- نظارت بر تاسیسات تخصصی گردشگری بر عهده اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان بوده که در مواقع نیاز با مشارکت سایر دستگاهها انجام میگردد، لیکن نظارت بر سایر صنوف با همکاری کمیته نظارت متشکل از سازمانهای مختلف انجام خواهد شد.
 - نظارت ها می بایستی از ماهها قبل از نوروز (آذر ماه و دیماه) آغاز و با صدور اخطار و تعیین مهلت، ایرادات و نواقص موجود رفع گردد. تا در دور دوم بازدید های نظارتی (بهمن و اسفند ماه) قابلیت اعطای مهلت مجدد و یا برخورد قاطع با آندسته از واحد های صنفی که خود را برای ارائه خدمات مناسب برای نوروز ۹۷ آماده نکرده اند وجود داشته باشند.
 - با توجه به مصوبه بیست و چهارمین نشست ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در تاریخ ۹۵/۱۲/۷ مقرر شد استانداران کمیته ویژه و ضربتی نظارت بر سرویس های بهداشتی و نماز خانه های سطح استان اعم از مراکز عمومی یا مراکز پذیرایی بین راهی تشکیل نموده و بازدید جامعی از مراکز مذکور صورت پذیرد و با یکبار اخطار در صورت عدم توجه برخورد قاطع (پلمپ واحد) صورت پذیرد لذا کمیته نظارت و تنظیم بازار در اولین اقدام می بایستی اجرای این مصوبه و نتیجه اقدامات کمیته ضربتی را در دستور کار خود قرار دهد و با توجه به حمایت قاطع وزارت خانه ها و سازمانهای نظارتی و عضو که از ساماندهی سرویس های بهداشتی و همچنین برخورد قاطع و اثر بخش با موارد نامناسب حمایت جدی نموده اند لذا انتظار میرود کمیته نظارت اقدامات اساسی در اینخصوص معمول تا نتایج اقدامات برای مسافران و گردشگران نوروز ۹۷ محسوس باشد.

۸- کمیته ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات

به منظور ایجاد نظام پاسخگویی مناسب و رسیدگی به شکایات گردشگران و مسافران و دریافت نظرات، پیشنهادات و انتقادات هموطنان در موضوع خدمات سفر و همچنین ارزیابی عملکرد دستگاههای عضو ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستانهای تابعه، این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

- (۱) اختصاص شماره تلفن‌هائی جهت دریافت شکایات مسافران و اطلاع رسانی موثر آن
- (۲) اطلاع‌رسانی شماره ۰۹۶۲۹ به عنوان سامانه ملی دریافت شکایات مسافران در همه ابعاد خدمات سفر
- (۳) اختصاص کیوسک و یا چادرهائی جهت مراجعه مسافرین به منظور اعلام شکایات احتمالی
- (۴) هماهنگی به منظور رسیدگی حقوقی و بررسی شکایات واصله در اسرع وقت
- (۵) آمادگی در خصوص اعزام بازرس جهت رسیدگی به شکایات مسافرین درمحل
- (۶) استقرار بازرس و عامل رسیدگی کننده به شکایات در کمپ‌های بزرگ و یا مراکز اقامتی و سیاحتی که حجم عمده ای مسافر می پذیرند و احتمال نیاز به این خدمات در آن مکانها بیشتر احساس میگردد.
- (۷) همکاری با کمیته برنامه ریزی و آمار در اجرای طرح نظرسنجی
- (۸) پیگیری و نظارت بر راه اندازی تلفن گویا و یا سایر سامانه های رسیدگی به شکایات در دستگاههای مختلف
- (۹) انعکاس مشکلات و شکایات واصله به سازمانهای متولی و پیگیری تا حصول نتیجه و اعلام به مسافر و جلب رضایت آنان حتی المقدور در زمانی که مسافر در استان بسر می برد.
- (۱۰) همکاری و تعامل نزدیک با سامانه ملی رسیدگی به شکایات ۰۹۶۲۹
- (۱۱) تهیه و تدوین سازکاری برای ارزیابی عملکرد دستگاههای عضو ستاد استان و همچنین ستادهای شهرستان
- (۱۲) سنجش میزان آمادگی و حضور موثر دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان در عرصه خدمات رسانی به مسافران و اعلام نتیجه ارزیابی ها به رئیس و دبیر ستاد اجرایی خدمات سفر استان.
- (۱۳) شناسایی نواقص و کمبود ها و خلاء های احتمالی و طرح آن در جلسات ستاد استان جهت رفع
- (۱۴) نظارت عالیه و عمومی بر روند اجرای وظایف هریک از کمیته ها و ارایه گزارشات دوره ای از چالش ها به استاندار محترم به عنوان بازوی نظارتی و ارزیابی عملکرد ستاد اجرایی خدمات سفر استان و شهرستان

۹- کمیته خدمات بهداشتی، سلامت و محیط زیست

به منظور ساماندهی، توسعه و نظارت بر رعایت بهداشت در مراکز عمومی، پذیرایی و اقامتی و همچنین مجتمع‌های بین راهی و نیز کنترل و نظارت بر عملکرد واحدهای درمانی و سطح بهداشت عمومی در شهرها و روستاها و از طرفی با توجه به اهمیت رعایت اصول زیست محیطی در سفرهای پرچم و کنترل و پیشگیری از آسیب‌هایی که ناشی از این سفرها متصور است این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می‌بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد

۱) بهره‌برداری از طرح‌ها و ابلاغیه‌های نوروزی دانشگاه‌های علوم پزشکی و اهتمام به اجرای موثر آن

۲) بهره‌برداری از دستورالعمل‌ها و توصیه‌های ابلاغی از سوی سازمان محیط زیست و اهتمام به اجرای آن

۳) تهیه و تدوین لیست کشیک‌های مراکز بهداشتی به خصوص درمانگاه‌ها، بیمارستانها، داروخانه‌ها و سایر مراکز بهداشتی و درمانی در سطح استان و شهرستان و روستا و اطلاع‌رسانی برای مردم

۴) نظارت بر آب شرب مصرفی و مراکز توزیع آب شیرین، یخ و غیره به خصوص در اماکن عمومی و محل‌های تجمع مسافران اعم از کمپینگ‌ها، محل‌های اسکان فرهنگیان و سایر مکانهای عمومی

۵) نظارت بر عرضه مواد غذایی در مکانهای اسکان مسافران به خصوص کمپ‌ها و پارک‌ها

۶) افزایش ظرفیت در مراکز بهداشتی و درمانی (بیمارستانها، درمانگاهها، داروخانه‌ها و سایر) اعم از نیروهای انسانی و تجهیزات جهت ارائه خدمات به مسافران و همچنین هماهنگی در جهت فعالیت بخش خصوصی در ارائه خدمات بهداشتی درمانی

۷) همکاری موثر با سایر کمیته‌ها و دستگاهها بخصوص هلال احمر در استقرار پایگاههای سلامت

۸) کنترل وضعیت بهداشتی مراکز خدمات دریایی و پلاژها در استانهای ساحلی

۹) نظارت بر وضعیت بهداشتی حمام‌ها، سرویس‌های بهداشتی و غیره در سطح استان

۱۰) همکاری با کمیته ذیربط در تهیه و توزیع بروشور و توصیه‌های پزشکی و سلامت و زیست محیطی

۱۱) بهره‌گیری از توان گروه‌های دوستدار محیط زیست برای فرهنگ سازی

۱۲) توجه ویژه و تدارک اقداماتی برای صیانت و حفاظت از محیط زیست به خصوص در استانهای پر مسافر

۱۳) راه‌اندازی گشت‌های ویژه زیست محیطی جهت جلوگیری از تخریب و آلودگی محیط زیست

۱۴) برنامه ریزی برای ایجاد تسهیلات مناسب به منظور بازدید مسافران از مناطق حفاظت شده زیست محیطی

۱۵) اعلام مراکز تروما، کودکان و جنرال در بروشورهای توزیع شده جهت سهولت دسترسی مسافران و توزیع نقشه مراکز ارائه خدمات بهداشتی درمانی اعم از خصوصی و دولتی، مطب‌ها و کمپ‌های اورژانس و شماره تلفن آنها و ایجاد امکان دسترسی آسان مسافران و گردشگران به این مکانها در صورت لزوم و نیاز

۱۶) بهره‌مندی از امکانات و ظرفیت‌های عملیاتی مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی دانشگاه‌های علوم پزشکی در اجرای موثر طرح

۱۷) اعلام شماره‌های رسیدگی به شکایات (شماره ۱۴۹۰ برای شکایات بهداشتی و ۱۵۹۰ برای شکایات درمان و اورژانس)

۱۸) نظارت بر عملکرد بخش خصوصی و دولتی شامل مطب‌ها، درمانگاهها، بیمارستان‌ها، آزمایشگاهها و داروخانه‌هایی که طبق طرح می‌بایست در ایام تعطیل فعال باشند.

۱۹) استقرار ایستگاه‌های سلامت نوروزی توسط مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی دانشگاه‌های علوم پزشکی

۲۰) آمادگی اطلاع‌رسانی به موقع در موارد بروز مخاطرات بهداشتی و شیوع بیماریهای همه‌گیر

۲۱) حفظ توان بیمارستان‌های بخش دولتی (در صورت نیاز ارتقای توان خدمت‌رسانی درمانی) در شهرهای مسافرپذیر و حفظ توان ۳۰٪ بخش خصوصی در حوزه درمانگاهها، بیمارستانها و مطب‌های خصوصی و کلینیک‌های ویژه و فعالیت تمام وقت مراکز شبانه‌روزی دولتی و خصوصی

۲۲) تقویت پایگاه‌های اورژانس جاده‌ای (مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی)

۲۳) برگزاری مانور مشترک طرح سلامت نوروزی توسط هلال احمر و اورژانس ۱۱۵ در سطح شهرستان‌ها

۲۴) استفاده بهینه از خدمات اورژانس هوایی (مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی)

۲۵) در صورت امکان استقرار پایگاه‌های موقت امداد و نجات و ایستگاه‌های سلامت اورژانس در مکان‌های شلوغ، جاذبه‌های گردشگری و ورودی و خروجی شهرهای مسافرپذیر

۲۶) پیش‌بینی تجهیزات ارتباطی موثر در ایستگاه‌های سلامت

۲۷) فعال شدن EOC دانشگاه‌ها جهت هماهنگی بحران‌های احتمالی و مدیریت حوادث پرتلفات

۲۸) پیش‌بینی داروهای عمومی و ضروری مورد نیاز در ایستگاه‌های سلامت و پایگاه‌های شهری و جاده‌ای اورژانس

۱۰- کمیته اطلاع رسانی، تبلیغات، امور فرهنگی و فضای مجازی

به منظور آگاهی بخشیدن به گردشگران و آشناسازی آنان با آثار و جاذبه های تاریخی، طبیعی، فرهنگی و زیارتی و آموزش، فرهنگ سازی و راهنمایی گردشگران و همچنین اطلاع رسانی موثر از امکانات، خدمات و تمهیدات تدارک شده در ایام نوروز و برنامه ریزی برای اوقات فراغت مسافران و گردشگرانو برپایی جشنواره ها، نمایشگاهها و بازارچه های صنایع دستی و غیره این کمیته تشکیل گردیده است. در این راستا نکات و محورهای ذیل به عنوان بخشی از اقدامات کمیته مذکور می بایست مدنظر ستادهای اجرایی خدمات سفر استانها و مناطق آزاد قرار گیرد.

- (۱) تشکیل کمیته قوی و فعال با حضور دستگاههای موثر در حوزه فرهنگ، اطلاع رسانی، هنر، تبلیغات
- (۲) طراحی و تدوین کمپین فرهنگی و تبلیغاتی استان، شهرستان و منطقه آزاد
- (۳) برنامه ریزی برای تبلیغات متمرکز و مشترک با نظارت ستاد اجرایی خدمات سفر استان و جلوگیری از موازی کاری در تهیه و چاپ اقلام تبلیغاتی و سایر فعالیت های اطلاع رسانی وفق تاکید و مصوبات ابلاغی از سوی ستاد مرکزی
- (۴) برنامه ریزی برای استقرار در پایگاههای اطلاع رسانی متمرکز و مشترک و پرهیز از موازی کاری و ایجاد پایگاههای مستقل و دستگاهی با توجه به تاکید و مصوبات ابلاغی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر
- (۵) توجه به گرامیداشت مناسبت های ملی و مذهبی ایام تعطیلات نوروز مانند روز جمهوری اسلامی، روز طبیعت و سایر
- (۶) هماهنگی با سایر کمیته ها برای تدارک محل های متعدد و مناسب برای اقامه نماز و همچنین اطلاع رسانی از مساجد فعال و مکانهای برگزاری نماز جماعت و نصب علائمی برای مشخص نمودن جهت قبله در مراکز اسکان مسافران اعم از کمپینگ ها، مدارس و سایر نقاط محل استقرار مسافران و گردشگران
- (۷) ارتباط موثر با سایر کمیته ها و با ستاد های اجرایی شهرستانهای استان برای اطلاع رسانی اقدامات آنان
- (۸) تهیه بروشور، پلاکارد و تراکت های اطلاع رسانی متمرکز و مشترک با موضوعات مختلف جاذبه های گردشگری، آثار تاریخی، معرفی موزه ها، توصیه های ایمنی، انتظامی، بهداشتی و زیست محیطی و غیره
- (۹) انجام تبلیغات محیطی با مضامین خوش آمدگویی، معرفی و اعلام برنامه های فرهنگی و اوقات فراغت، اطلاعات آب و هوایی، توصیه ها و هشدار های زیست محیطی، انتظامی و بهداشتی و غیره و نصب در مراکز مختلف اعم از ورودی و مبادی شهر ها، مراکز اسکان مسافران، موزه ها، جاذبه های گردشگری و نقاط پرتردد.
- (۱۰) تهیه پلاکاردهای اطلاع رسانی در خصوص شماره تلفن اعلام شکایات بویژه ۰۹۶۲۹ و نصب در مکانهای مناسب
- (۱۱) اطلاع رسانی و تبلیغات محیطی برنامه های فرهنگی و سایر امکانات و تمهیدات تدارک شده برای مردم
- (۱۲) اطلاع رسانی و تبلیغات محیطی از محل های مجاز شنا و طرح دریا در استانهای ساحلی
- (۱۳) به کارگیری راهنمایان حرفه ای گردشگری و NGO ها و دانشجویان رشته های مرتبط، در برنامه های اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران و گردشگران و آموزش آنان و استقرار در مبادی ورودی سایت های تاریخی و موزه ها
- (۱۴) برگزاری جلسات توجیهی (قبل از نوروز) برای جوانان و گروه های مردم نهاد متقاضی فعالیت داوطلبانه در اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران
- (۱۵) برنامه ریزی برای نحوه استقرار و پراکندگی راهنمایان در نقاط مختلف شهر و روستا

- ۱۶) استقرار پایگاههای اطلاع رسانی در سایتهای گردشگری، محوطه های تاریخی و موزه ها و سایر مراکز
- ۱۷) همکاری برای آماده سازی مساجد، حسینیه ها و اماکن فرهنگی و مذهبی و اجرای برنامه های اوقات فراغت
- ۱۸) هماهنگی با صدا و سیما مرکز استان و صدا و سیما کشور جهت پخش برنامه های متنوع
- ۱۹) ساخت برنامه های تلویزیونی اعم از کلیپ، تیزر، برنامه زنده در جهت اطلاع رسانی خدمات وامکانات و آمادگی های استان و پخش سراسری، استانی و غیره
- ۲۰) تهیه فیلم، عکس و مستند سازی وقایع و رویدادها ایام نوروز در سطح استان، شهرستان و روستاهای پر مسافر
- ۲۱) اطلاع رسانی طول موج و فرکانس رادیو استان در سطح شهرهای استان و مبادی ورودی
- ۲۲) برنامه ریزی برای استفاده از ظرفیت های رادیو در اطلاع رسانی
- ۲۳) پخش تصاویر جاذبه های گردشگری و پیام های و توصیه های سفر از تلویزیونهای شهری
- ۲۴) راه اندازی نشریه، ویژه نامه و سایر اقلام مکتوب اطلاع رسانی با همکاری بخش خصوصی
- ۲۵) راه اندازی سامانه پیامک و بلوتوث جهت ارائه اطلاعات استان به مسافران
- ۲۶) برپائی سفره هفت سین با بکارگیری هنرهای سنتی و بومی استان در نقاط مختلف استان و شهرستانها
- ۲۷) برگزاری جشنواره و نمایشگاههای آئینی، ملی و بومی و غیره
- ۲۸) برپائی نمایشگاههای صنایع دستی و بازارچه های سنتی
- ۲۹) اجرای برنامه های فرهنگی تفریحی و ورزشی. با محوریت ظرفیت و مزیت نسبی استان مانند دریا در استانهای ساحلی، کویر، جنگل، و سایر پتانسیل های جغرافیایی استان
- ۳۰) راه اندازی موزه های سیار به خصوص در شهر های توریستی پر مسافر که فاقد موزه می باشند
- ۳۱) اطلاع رسانی از عملکرد سازمان های عضو ستاد به صورت روزانه و در انتهای طرح
- ۳۲) اجرای برنامه های علمی جهت کنترل مخاطرات بهداشتی احتمالی و نیز آموزش عمومی در زمینه اقدامات اورژانسی و پزشکی در صدا و سیما و اطلاع رسانی مناسب در این موضوع.
- ۳۳) با توجه به اهمیت استفاده از IT و فناوری های نو برای معرفی جاذبه ها و خدمات گردشگری استانها از طریق بهینه نمودن محتوا مورد تایید سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، ارتقا سامانه جاری ۰۹۶۲۹ و فراگیر نمودن این سامانه به کلیه سرویس های رایج برای خدمات رسانی به مردم و دستگاههای اجرایی عضو با همکاری مرکز فن آوری اطلاعات سازمان و یکی از شرکتهای معتبر فن آوری
- ۳۴) توزیع اقلام تبلیغاتی مورد نیاز میهمانان از قبیل بروشور، پلاکارد تراکت های اطلاع رسانی و همچنین اجرای بعضی برنامه های فرهنگی کمیته در ستاد های اسکان
- با توجه به گستردگی فعالیت ها و وظایف این کمیته و خدماتی که به سایر کمیته ها ارائه میکند و همچنین نقشی که در معرفی امکانات استان و زحمات مسئولین دارد نیازمند حمایت های مادی و معنوی استاندار دستگاههای مختلف دولتی و خصوصی و انجمن ها و صنوف می باشد ضمن اینکه بخشی از برنامه های این کمیته با حمایت و مشارکت کمیته امور شهرداریها و دهیاری ها قابل تحقق است.

ضمائم

الف) سیاستها، اهداف و استراتژی‌های بلند مدت ستاد هماهنگی خدمات سفر

در تصویب نامه شماره ۱۶۹۰۶۷/ت/۵۰۱۰۷ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۸ هیات محترم وزیران؛ وظایفی برای ستاد های اجرایی خدمات سفر استانها برای اجرا در طول سال معین گردیده است لذا در این قسمت وظایف مذکور به نوعی تبیین گردیده و به تعدادی از مصداق های اجرایی آن اشاره شده است.

لازم به ذکر است این موارد تحت عنوان **سیاستها، اهداف و استراتژی‌های بلند مدت** در اولین جلسه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در تاریخ ۹۲/۱۱/۲۹ بررسی و تصویب گردیده است. لذا موارد ذیل به عنوان اصول کلی و اهداف اصلی در همه طرح ها اعم از نوروز، تابستان، و طرح های مناسبی قابل اجرا و بهره برداری می باشد

۱- برنامه ریزی به منظور ارائه خدمات شایسته به مسافران و گردشگران شامل:

- ۱-۱) توزیع سفر به تمامی نقاط دیدنی و جاذبه‌های گردشگری استان
- ۱-۲) مدیریت یکپارچه مراکز اسکان و اقامت استان
- ۱-۳) استفاده بهینه از ظرفیت‌های اسکان ادارات آموزش و پرورش، شهرداری ها، کمپ های دولتی و خصوصی، زائر سراها، خانه مسافر و ... در صورت ضرورت
- ۱-۴) ارائه خدمات مناسب انتظامی، ترافیکی و حمل و نقل در شهرها و محورهای مواصلاتی استان با مشارکت دستگاههای عضو ستاد
- ۱-۵) ارائه خدمات امداد و نجات با مشارکت دستگاههای ذیربط
- ۱-۶) ارائه خدمات بهداشت، درمان و سلامت با مشارکت دستگاههای ذیربط
- ۱-۷) اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران با همکاری ادارت دستگاههای ذیربط
- ۱-۸) ارائه خدمات امداد خودرو با همکاری شرکتهای خودروساز و بهره‌گیری از توانکانون جهانگردی و اتومبیلرانی
- ۱-۹) اتخاذ تدابیر مناسب جهت خدمات امدادی دریائی در استانهای ساحلی

۲- اجرای سیاستهای کلی و برنامه‌های ابلاغی ستاد مرکزی شامل:

- ۲-۱) اجرای مصوبات و دستورالعمل‌های ستاد مرکزی
- ۲-۲) ابلاغ مصوبات ستاد مرکزی به دستگاههای عضو ستاد اجرایی استان و شهرستانهای تابعه
- ۲-۳) ارائه گزارش مستمر از عملکرد ستاد اجرایی در حوزه‌های مختلف خدماتی، نظارتی و ... و همچنین روند اجرای ابلاغیه‌ها به دبیرخانه ستاد مرکزی

۳- ارایه پیشنهادهای کاربردی به ستاد مرکزی جهت بهبود روشها و فرایندهای اجرایی در استانها شامل:

- ۳-۱) اعلام چالشها و آسیبهای سفرهای سالهای پیش، به همراه پیشنهاد اصلاحی
- ۳-۲) سنجش دوره‌ای میزان هماهنگی و آمادگی اعضای ستاد و سایر دستگاههای مرتبط و انعکاس موضوع به ستاد مرکزی جهت برنامه‌ریزی‌های آتی
- ۳-۳) انعکاس تجربیات موفق استانی به ستاد مرکزی به منظور بررسی و بهره‌مندی در سایر استانهای کشور

۴- استفاده از ظرفیتهای شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان و کارگروه تخصصی میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری شامل:

- ۴-۱) برگزاری جلسات و نشستهای تخصصی شورای برنامه‌ریزی با حضور اعضای ستاد اجرایی به منظور احصاء توانمندیها و استفاده بهینه از ظرفیتهای استان در حوزه گردشگری
- ۴-۲) شناسایی و ارجاع چالشهای زیرساختی استان در ارتباط با سفر به واحدهای استانی دستگاههای ذیربط جهت در دستور کار قرار دادن و پیگیری موضوع
- ۴-۳) برنامه‌ریزی برای پیش‌بینی اعتبارات مورد نیاز جهت رفع چالشهای زیرساختی

۵- معرفی ظرفیتهای توانمندیهای گردشگری استان به شیوه‌ها و مدل‌های نوین شامل:

- ۵-۱) برنامه‌ریزی در جهت معرفی مقاصد جدید و کمتر شناخته شده استان
- ۵-۲) بهره‌مندی از ظرفیت ستاد اجرایی استان به منظور جمع‌آوری و احصاء توانمندیهای گردشگری استان
- ۵-۳) بهره‌مندی از فن‌آوریهای ارتباطی نوین و فضای مجازی به منظور اطلاع‌رسانی و معرفی جاذبه‌ها و ظرفیتهای استان
- ۵-۴) تلاش برای جمع‌آوری، تبلیغ و اطلاع‌رسانی ظرفیت و توانمندیهای احصاء شده در حوزه گردشگری
- ۵-۵) برنامه‌ریزی مناسب برای به فعلیت درآوردن ظرفیتهای مغفول مانده استان در حوزه گردشگری

۶- هماهنگی‌های اداری و پشتیبانی مربوط به ستاد شامل:

- ۶-۱) صدور احکام اعضای ستاد هماهنگی خدمات سفر استان و روسای ستادهای شهرستانهای تابعه
- ۶-۲) شناسایی و دعوت به همکاری واحدهای اداری ذی‌مدخل ماموریت ستاد که در مصوبه هیئت محترم وزیران قید نشده است.
- ۶-۳) انسجام بخشی به فعالیتهای دستگاههای عضو ستاد در راستای ماموریت‌های محوله
- ۶-۴) شناسایی نیازمندیهای اداری و پشتیبانی ستاد اجرایی جهت اجرای وظایف ستاد و ماموریت‌های ابلاغی از سوی ستاد مرکزی
- ۶-۵) برنامه‌ریزی به منظور استفاده از توانمندیهای اداری و مالی واحدهای عضو ستاد اجرایی استان در راستای ارائه خدمات بهتر به مسافران

۷- نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری شامل:

- ۷-۱) نظارت بر فعالیت مراکز اقامتی اعم از هتل، هتل آپارتمان، مهمانپذیر و منازل استیجاری و ...
- ۷-۲) نظارت بر فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و نرخ‌گذاری بسته‌های سفر و گردشگری
- ۷-۳) نظارت بر نحوه ارائه خدمات مراکز بین‌راهی در کلیه محورهای مواصلاتی استان
- ۷-۴) نظارت بر فعالیت مراکز پذیرائی و رستورانهای شهری
- ۷-۵) نظارت بر مراکز رزرواسیون و خدمات گردشگری و شرکتهای مرتبط تخصصی این حوزه
- ۷-۶) بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود در گروه‌ها و سازمانهای مردم‌نهاد در انجام امر نظارت
- ۷-۷) ایجاد هماهنگی با مراجع قضایی و انتظامی جهت برخورد قانونی با متخلفین احتمالی
- ۷-۸) نظارت بر فعالیت تاسیسات و موسسات خدمات گردشگری دریائی در استانهای ساحلی
- ۷-۹) احصاء مشکلات و نواقص احتمالی تاسیسات و موسسات مذکور و برنامه‌ریزی در جهت رفع آنها

۸- نظارت سایر صنوف ارایه دهنده خدمات به مسافران و گردشگران

- ۸-۱) تشکیل کمیته نظارت به شکل تلفیقی متشکل از دستگاه‌های(اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان، وزارت آموزش و پرورش، دانشگاه علوم پزشکی استان، اداره کل تعزیرات حکومتی استان، اداره کل حمل و نقل و پایانه‌ها، نیروی انتظامی استان (اماکن عمومی) اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان.
- ۸-۲) نظارت بر نرخ خدمات مختلفی که در سطح استان به مسافر و گردشگر ارائه می‌شود.
- ۸-۳) بهره‌گیری از توان ادارات کل تعزیرات حکومتی در نظارت‌ها
- ۸-۴) نظارت بر فعالیت رستورانها، آشپزخانه‌های صنعتی و مراکز عرضه مواد غذایی به لحاظ بهداشتی
- ۸-۵) نظارت بر کار مراکز حمل و نقل درون شهری، تاکسیرانی، اتوبوسرانی، تاکسی تلفنی و غیره.
- ۸-۶) نظارت بر کار مراکز خدماتی، رفاهی، تفریحی
- ۸-۷) جلوگیری از افزایش کاذب قیمت‌ها و فعال‌سازی ستاد تنظیم بازار

۹- تهیه، تدوین و اجرای برنامه‌های فرهنگی، اجتماعی در سطح استان شامل:

- ۹-۱) برنامه‌ریزی به منظور برگزاری برنامه‌های فرهنگی، با در نظر داشتن سنن و آئین‌های بومی و محلی
- ۹-۲) برگزاری جشنواره‌ها و نمایشگاه‌ها با بکارگیری هنرهای سنتی و بومی در نقاط مختلف استان و شهرستانها با در نظر داشتن امکان حضور مسافران
- ۹-۳) برگزاری جشنواره‌های فرهنگی و هنری
- ۹-۴) برپائی نمایشگاه‌های صنایع دستی، بازارچه‌های سنتی و سوغات

۹-۵) ایجاد آمادگی در موزه‌های استان به منظور تسهیل در بازدید مسافران نوروزی به لحاظ افزایش راهنمایان خبره و ساعات کار

۹-۶) آماده‌سازی محوطه‌های تاریخی و فرهنگی

۹-۷) تمهیدات لازم به منظور آماده‌سازی مساجد، حسینیه‌ها و اماکن مذهبی و زیارتی برای استفاده مسافران و اجرای برنامه‌های مناسبی

۹-۸) برنامه ریزی برای استقبال از اولین مسافران ورودی به استان و همچنین مراسم نمادین بدرقه

۹-۹) اجرای برنامه‌های فرهنگی ورزشی دریائی در استانهای ساحلی

۱۰- اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران شامل:

۱۰-۱) تولید و توزیع اقلام تبلیغاتی به منظور اطلاع رسانی جاذبه‌های گردشگری استان

۱۰-۲) برنامه‌ریزی در خصوص انجام تبلیغات محیطی به منظور معرفی امکانات، رویداد‌های فرهنگی و خدمات ستاد

۱۰-۳) استفاده از فن‌آورهای نوین ارتباطی (بلوتوث، پیامک و ...) برای اطلاع رسانی و تبلیغات جاذبه‌های گردشگری استان

۱۰-۴) استفاده از ظرفیت‌های سازمانهای مردم‌نهاد در موضوع اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران

۱۰-۵) برنامه‌ریزی برای استفاده از فضای مجازی برای اطلاع رسانی، تبلیغات و معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان

۱۰-۶) برنامه‌ریزی به منظور استقرار پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و پاسخگوئی به سئوالات مراجعان در مبادی ورودی و محل‌های پر تردد

۱۰-۷) بهره‌گیری از ظرفیت صداوسیما استان به منظور آماده‌سازی جامعه میزبان برای استقبال از مهمانان و مسافران

۱۰-۸) پیش‌بینی تولید و پخش برنامه‌ها و کلیپ‌های معرفی جاذبه‌ها و ظرفیت‌های گردشگری استان

۱۰-۹) بهره‌گیری از ظرفیت رسانه‌های مکتوب برای اطلاع رسانی به مسافران

۱۱- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگران شامل:

۱۱-۱) راه‌اندازی نظام یکپارچه پاسخگویی به گردشگران در سطح استان از طریق مرتبط کردن و متمرکز نمودن کلیه سامانه‌های پاسخگوئی واحدهای اداره زیر مجموعه ستاد

۱۱-۲) برنامه‌ریزی به منظور رسیدگی به شکایات واصله با اولویت بخشی به و تسریع در امور مسافران استان

۱۱-۳) دریافت پیشنهادات، نظرات و شکایات و ارسال آن به ستاد مرکزی

۱۱-۴) ایجاد ارتباط سامانه‌ای استانها با نظام یکپارچه ۰۹۶۲۹ ستاد مرکزی

ب) بررسی و انتخاب شهرهای برتر و قابل تقدیر مدیریت خدمات گردشگری

بر اساس مصوبه پنجمین نشست ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در سال ۱۳۹۴ مقرر شد به جهت شهرهای مختلف کشور در ارائه خدمات به مسافران و گردشگران که جنبه حقوقی هم داشته باشد نسبت به تعیین شهرهای برتر مدیریت خدمات گردشگری اقدام نمایند.

در دستورالعمل اجرایی نوروز ۱۳۹۷ هم این پیشنهاد گنجانده و معیارها، شاخص ها و نحوه انتخاب آنان ارائه می گردد که بایستی روسای محترم ستاد های اجرایی با توجه به شاخص های اعلامی تا تاریخ ۹۷/۱/۲۲ نسبت به معرفی و ارائه شاخص های جهت انتخاب این شهر ها به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و وزارت کشور اقدام نمایند.

فرآیند انتخاب شهرهای برتر مدیریت خدمات گردشگری

طرح شهر های متقاضی برتر با ذکر امتیاز لازم در ستاد اجرایی خدمات سفر

هر استان ۲ شهر با شاخص های اعلام شده شامل: کلان شهرها، مراکز استان و شهرها به وزارت کشور

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر معرفی می نماید.

بررسی شهرها توسط وزارت کشور و همزمان دستگاه های عضو ستاد ارائه پیشنهاد ۶ شهر اصلی و ۶ شهر

جایگزین برتر به ستاد و (با امتیازات و ملاحظات) طرح در ستاد مرکزی خدمات هماهنگی خدمات سفر

تصویب ۶ شهر در ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و اعلام به استانها

جمع‌بندی شاخص‌های احصاء شده برای تعیین شهر برتر مدیریت گردشگری در حوزه خدمات سفر

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	ضریب اهمیت	امتیاز کسب شده
۱	کیفیت اطلاع‌رسانی به گردشگران ورودی مستقر در سطح شهر، استفاده از پورتال‌های اینترنتی و شبکه‌های اجتماعی و میزان همبستگی واحدها در تولید اقلام تبلیغاتی	تعداد	۲	۲۰
۲	برنامه‌های فرهنگی و هنری اجرا شده به مناسبت ایام نوروز در سطح شهر	ساعت	۲	۲۰
۳	کیفیت ارتقاء خدمات عمومی شهری	تعداد پروژه	۲	۲۰
۴	میزان کاهش تصادفات درون شهری نسبت به مورد مشابه در سال قبل (فوتی/جرחי/ خسارتی)	درصد	۱	۱۰
۵	وضعیت ارزیابی، نظارت و رسیدگی به شکایات	تعداد	۱	۱۰
۶	میزان اقامت مسافران و گردشگران در مراکز اقامتی شهر (اعم از هتل، هتل آپارتمان، مهمانپذیر، کمپ، پلاژ، مدارس، منازل استیجاری، کمپ‌های موقت و ...)	نفر شب	۱	۱۰
۷	مدیریت و هماهنگی امور شهری در ارتباط با تردد، اقامت و پذیرایی از مسافری و گردشگران	درصد	۱	۱۰
	جمع کل امتیاز کسب شده			۱۰۰

جدول ارزیابی شهر های برتر مدیریت گردشگری / شهر.....استان.....

موضوع	موارد ارزیابی	امتیاز
(۱) وضعیت خدمات شهری و رفاه عمومی	۱- پاکیزگی شهر و جمع آوری زباله (۱۰ -۰)	
	۲- روشنایی خیابانها، پارکها و معابر عمومی به خصوص نقاطی که اسکان موقت صورت می گیرد. (۱۰ -۰)	
	۳- تعدد سرویسهای بهداشتی و وضعیت بهداشتی آن (۱۰ -۰)	
	۴- تعدد حمام های عمومی ثابت و سیار و ساعت کار آنها (۱۰ -۰)	
	۵- وضعیت تابلوها و راهنمای شهری و اسامی معابر و میداين (۱۰ -۰)	
	۶- وضعیت درمانگاهها ، اورژانس، بیمارستانها، داروخانه ها به لحاظ سرویس دهی و سطح سرویس دهی (۱۰ -۰)	
	۷- وضعیت مراکز عرضه مواد غذایی از نظر بهداشتی (۱۰ -۰)	
	۸- چگونگی عرضه ارزاق عمومی و فراوانی آن (بازارچه موقت) (۱۰ -۰)	
	۹- فعال بودن مراکز خدمات دهی به مسافران (حضور اصناف مختلف جهت ارائه خدمات به مسافران) (۱۰ -۰)	
	۱۰- مشاهدات عینی ناظر و نتیجه مصاحبه با مسافران درخصوص خدمات شهری و رفاه عمومی (۱۰ -۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	
(۲) وضعیت حمل و نقل و ترافیک	۱- حضور موثر عوامل راهور در برقراری نظم ترافیکی و خدمات رسانی و تسهیل حمل و نقل شهری (۱۵ -۰)	
	۲- وضعیت ظاهری پایانه های اتوبوسرانی و تعدد در سطح استان و سطح سرویس دهی (۱۵ -۰)	
	۳- وضعیت مبادی ورودی همچون فرودگاه ، بنادر و اسکله و راه آهن به لحاظ نظم و سرویس دهی (۱۵ -۰)	
	۴- وضعیت حمل و نقل شهری و تاکسیها، آژانسهای درون شهری به لحاظ تعدد سرویس دهی (۱۵ -۰)	
	۵- وجود و فراوانی وسایل نقلیه عمومی درون شهری برای رفاه حال مسافران (۱۵ -۰)	
	۶- وضعیت حضور عوامل انسانی و امداری راهداری در سطح استان (۱۵ -۰)	
	۷- مشاهدات عینی ناظر و نتیجه مصاحبه با مسافران (۱۰ -۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	

جدول ارزیابی شهر های برتر مدیریت گردشگری / شهر.....استان.....

موضوع	موارد ارزیابی	امتیاز
وضعیت ارزیابی نظارت و رسیدگی به شکایات (۳)	۱- تعداد ناظرین و اکیپ های نظارت بر تاسیسات و موسسات گردشگری (۱۱ - ۰)	
	۲- دفعات بازدید ها و دوره های بازدید (۱۱ - ۰)	
	۳- وضعیت نظارتهای تلفیقی (با مشارکت دستگاههای عضو ستاد استان) (۱۱ - ۰)	
	۴- وضعیت ناظرین اداره کل تعزیرات (۱۱ - ۰)	
	۵- وضعیت ناظرین دانشگاه علوم پزشکی (۱۱ - ۰)	
	۶- برقراری تلفن های شبانه روزی جهت دریافت شکایات (۱۱ - ۰)	
	۷- سیستم رسیدگی به شکایات و اثر بخشی آن و اقدام به موقع جهت حفظ حقوق مسافرین (۱۱ - ۰)	
	۸- برخورد قاطع با متخلفین (۱۱ - ۰)	
	۹- مشاهدات عینی و نظریه ناظر (۱۲ - ۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	
وضعیت برنامه های فرهنگی و اجتماعی (۴)	۱- تعدد سفره های هفت سین (۱۵ - ۰)	
	۲- برپایی جشن ها و جشنواره ها و تعدد آن در سطح استان (۱۵ - ۰)	
	۳- وضعیت بلبوردها و تابلو های سطح شهر و پلاکاردهای فرهنگی و تبلیغات محیطی (۱۵ - ۰)	
	۴- برپایی نمایشگاه های فرهنگی، صنایع دستی، سوغات (۱۵ - ۰)	
	۵- وجود محل هایی برای برپایی نماز جماعت (۱۵ - ۰)	
	۶- تعدد ایستگاههای صلواتی (۱۵ - ۰)	
	۷- برنامه های مناسبتی متناسب با ایام نوروز (۱۰ - ۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	

جدول ارزیابی شهر های برتر مدیریت گردشگری / شهر.....استان.....

موضوع	موارد ارزیابی	امتیاز
وضعیت اطلاع رسانی و راهنمای مسافریین (۵)	۱- تعداد پایگاه های اطلاع رسانی و پراکندگی جغرافیایی در سطح شهر و استان (۱۵ - ۰)	
	۲- تعداد نیروی انسانی حوزه اطلاع رسانی و راهنمای مسافر و وضعیت ظاهری راهنماها (۱۵ - ۰)	
	۳- تعداد و تنوع اقلام اطلاع رسانی و تبلیغاتی اعم از بروشورها، نقشه ها و غیره (۱۵ - ۰)	
	۴- وضعیت پلاکاردهای اطلاع رسانی و راهنمایی مسافران در سطح شهر و استان (۱۵ - ۰)	
	۵- فعالیتهای اطلاع رسانی از طریق نشریات، صدا و سیما و سایر روشها (۱۵ - ۰)	
	۶- وضعیت حضور راهنمایان در مبادی ورودی و مراکز گردشگری (۱۵ - ۰)	
	۷- نتیجه مصاحبه با مسافران در خصوص رضایت از اطلاع رسانی و راهنمایی (۱۰ - ۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	
وضعیت خدمات امنیتی، انتظامی و قضایی (۶)	۱- تعداد پایگاه های نیروی انتظامی و پراکندگی جغرافیایی در سطح شهر و استان (۱۱ - ۰)	
	۲- وضعیت حضور عوامل ناجا در نقاط مختلف شهر به خصوص در اطراف اماکن و نقاط اسکان موقت مسافریین و میزان تاثیر آن در حفظ آرامش مسافران و احساس امنیت در ابعاد مختلف (۱۱ - ۰)	
	۳- حضور عوامل دستگاه قضایی استان به صورت آماده باش (قاضی، شورای حل اختلاف و غیره) (۱۱ - ۰)	
	۴- تعداد پایگاه های امدادی هلال احمر و پراکندگی جغرافیایی (۱۱ - ۰)	
	۵- تعداد پایگاههای ثابت و سیار و امکانات امداد پزشکی (۱۱ - ۰)	
	۶- تعداد پایگاههای امداد جاده ای اعم از اورژانس و غیره (۱۱ - ۰)	
	۷- تعداد جایگاههای امداد خودرو و نحوه سرویس دهی (۱۱ - ۰)	
	۸- حضور شرکت های بیمه ای فعال جهت پاسخگویی به مسافران (پرداخت خسارت در محل) (۱۱ - ۰)	
	۹- نتیجه مصاحبه با مسافران درخصوص امنیت و انتظامات (۱۲ - ۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	

جدول ارزیابی شهر های برتر مدیریت گردشگری / شهر..... استان.....

موضوع	موارد ارزیابی	امتیاز
تعامل سازمان های مختلف با ستاد اجرایی خدمات سفر استان (۷)	۱- میزان حمایت و حضور استاندار و معاونین و مدیران کل استانداری در ایام نوروز (۰-۷)	
	۲- وضعیت فعال بودن ستادهای شهرستانی (فرمانداران) (۰-۷)	
	۳- میزان حضور و مشارکت هلال احمر (۰-۷)	
	۴- میزان حضور و مشارکت ناجا (۰-۷)	
	۵- میزان حضور و مشارکت دانشگاه علوم پزشکی (۰-۷)	
	۶- میزان حضور و مشارکت آموزش و پرورش (۰-۷)	
	۷- میزان حضور و مشارکت صدا و سیما استان (۰-۷)	
	۸- میزان حضور و مشارکت شهرداریهای استان (۰-۷)	
	۹- میزان حضور و مشارکت اداره کل صنعت، معدن و تجارت (۰-۷)	
	۱۰- میزان حضور و مشارکت تعزیرات (۰-۷)	
	۱۱- میزان حضور و مشارکت سازمانهای مرتبط با حمل و نقل (راهداری، فرودگاه ها، راه آهن، بنادر و ...) (۰-۷)	
	۱۲- مشارکت دستگاههای فرهنگی در ستاد (اداره کل ارشاد، سازمان میراث، حفاظت محیط زیست و ...) (۰-۷)	
	۱۳- مشاهدات عینی ناظر از مشارکت همه دستگاه های سطح استان (۰-۱۶)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	
خدمات تخصصی گردشگری (۸)	۱- وضعیت فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی در راه اندازی تورهای استانگردی (کمی و کیفی) (۰-۱۲)	
	۲- امکانات و سرویس دهی هتل ها، هتل آپارتمان ها و مهمانپذیرها و مراکز ثابت اقامتی (کیفی) (۰-۱۲)	
	۳- وضعیت کمپینگ ها و مراکز اقامتی موقت (۰-۱۲)	
	۴- بکارگیری راهنمایان آموزش دیده و سطح دانش راهنمایان و تسلط فنی (۰-۱۲)	
	۵- تلفن گویای گردشگری یا تلفن با پاسخگویی موثر (۰-۱۲)	
	۶- برنامه های ویژه و ابتکاری سازمان میراث فرهنگی و گردشگری استان برای رفاه حال مسافران (۰-۱۲)	
	۷- وضعیت نرخ و تعرفه خدمات گردشگری و تطبیق آن با ابلاغیه و نرخ نامه (۰-۱۲)	
	۸- مشاهدات عینی ناظر از سطح ارائه خدمات تخصصی گردشگری (۰-۱۶)	

	جمع امتیاز: (۱۰۰)	
	۱- تعدد کمپ های موقت آماده شده برای نوروز (۱۷ - ۰)	وضعیت اسکان مسافران (۹)
	۲- امکانات رفاهی کمپ ها و محل های استقرار چادرهای مسافری (وجود آب، سرویس بهداشتی، روشنایی و...) (۱۷ - ۰)	
	۳- وضعیت اسکان مدارس و نحوه پذیرش (۱۷ - ۰)	
	۴- وضعیت اسکان در خانه مسافر (۱۷ - ۰)	
	۵- وضعیت سرویس دهی مراکز اقامتی رسمی (هتل-هتل آپارتمان-مهمانپذیر و ...) (۱۷ - ۰)	
	۶- نتیجه مصاحبه ناظر با مسافران درخصوص وضعیت اسکان در سطح استان (۱۵ - ۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	
	۱- میزان کاهش اعلام شکایات به سامانه های رسیدگی به شکایات نسبت به مورد مشابه در سال قبل توسط مسافران (۱۲-۰)	اجرای سیاست های ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور (۱۰)
	۲- میزان رضایتمندی مسافران براساس فرم نظرخواهی (۱۲-۰)	
	۳- صدور حکم اعضاء ستاد اجرایی خدمات سفر استان (۱۲ - ۰)	
	۴- پاسخگویی به موقع مکاتبات ستاد مرکزی (۱۲ - ۰)	
	۵- معرفی نماینده ستاد اجرایی خدمات سفر استان و میزان پیگیری نماینده (۱۲ - ۰)	
	۶- تطبیق فعالیت های ستاد استان با طرح ابلاغی ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر کشور (۱۲ - ۰)	
	۷- تشکیل به موقع جلسات ستاد استان با محوریت نوروز ۹۶ و تعدد جلسات (۱۲ - ۰)	
	۸- ارسال به موقع آمار روزانه در ایام نوروز و دقت ارائه آمار (۱۶ - ۰)	
	جمع امتیاز: (۱۰۰)	
	جمع کل امتیاز	

تدوین کننده : مدیر کل ودبیر ستاد اجرایی خدمات سفر استان

تایید کننده : استاندار و رییس ستاد اجرایی خدمات سفر استان ...

ج) چک لیست

ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به منظور جلوگیری از نادیده گرفتن احتمالی برخی برنامه ها در استانها اقدام به تهیه چک لیست برنامه ها و اقدامات ضروری ستاد سفر نمود که متشکل از ۵۰ آیتم برنامه ای از فعالیتهای اصلی ستادهای استانی می باشد. ضروری است دبیرخانه های ستاد اجرایی خدمات سفر استانها نسبت به تکمیل فرم مذکور تا تاریخ قید شده (۹۶/۱۱/۱۰) اقدام نمایند.

ردیف	موضوع برنامه	مهلت اجرا	سازمان متولی
۱	تمدید و صدور حکم اعضاء و کمیته های ستاد اجرایی استان		
۲	صدور حکم فرمانداران به عنوان روسای ستادهای اجرایی سفر شهرستانها		
۳	برگزاری جلسات ستاد اجرایی سفر استان به ریاست استانداران		
۴	برگزاری جلسات ستاد اجرایی سفر شهرستانها به ریاست فرمانداران		
۵	پیگیری مصوبات جلسات برگزار شده		
۶	برنامه ریزی جهت جلسات آتی در فرصت باقیمانده		
۷	برگزاری جلسه با موضوع اسکان به خصوص جلسه با آموزش و پرورش		
۸	برگزاری جلسه با موضوع اطلاع رسانی و راهنمای مسافرین		
۹	برگزاری جلسه با شهرداری مرکز استان و بهره گیری از توان شهرداری ها		
۱۰	برگزاری جلسه با سازمان بازرگانی استان جهت راه اندازی بازارچه مواد غذایی و ارزاق عمومی		
۱۱	تعیین ناظرین بر تاسیسات و موسسات گردشگری استان و اعلام به ستاد مرکزی		
۱۲	تعیین نقاط جهت پایگاههای اطلاع رسانی		
۱۳	تعیین نقاط جهت دفاتر ستاد اجرایی خدمات سفر استان		
۱۴	هماهنگی با شرکتهای بیمه ای جهت فعالیت در نوروز و پرداخت خسارت در محل		
۱۵	بررسی وضعیت پمپ بنزینها		
۱۶	برگزاری جلسات مشترک با جامعه هتلداران و انجمن صنفی دفاتر خدمات مسافرتی		

۱۷	بررسی وضعیت کمپ ها و سایر اسکان موقت	
۱۸	تعیین نقاط جهت برپایی سفره هفت سین	
۱۹	برنامه ریزی جهت آمار و فرم های مربوطه	
۲۰	برنامه ریزی جهت برنامه های فرهنگی، مسابقات جشنواره و سایر	
۲۱	برپایی نمایشگاه و فروشگاه صنایع دستی و سوغات استان	
۲۲	وضعیت تابلوهای راهنمای مسافر در سطح شهر و جاده ها	
۲۳	چاپ اقلام تبلیغاتی و بروشور و نقشه های راهنمای مسافری	
۲۴	لیست کشیک سازمانها و نهادهای عضو ستاد	
۲۵	اخذ برنامه های سازمانهای عضو ستاد با موضوع نوروز و پیگیری جهت اطلاع رسانی آن	
۲۶	برنامه ریزی و مدیریت بر سواحل دریا در استانهای ساحلی	
ردیف	موضوع برنامه	
۲۷	بررسی وضعیت مساجد و مکانهای اقامه نماز	
۲۸	تعیین نفرات راهنمای مسافرتی و گردشگران	
۲۹	برنامه ریزی جهت تورهای استان گردی با همکاری دفاتر خدمات مسافرتی	
۳۰	برنامه ریزی جهت استفاده از منازل استیجاری شخصی (خانه مسافر)	
۳۱	هماهنگی در افزایش ساعات کاری مراکزی که به گردشگران ارائه خدمات می نماید	
۳۲	بررسی وضعیت آب آشامیدنی و نان و سایر اقلام ضروری	
۳۳	برنامه ریزی جهت فعالیت شبانه روزی حمام ها	
۳۴	بررسی وضعیت سرویسهای بهداشتی از حیث نظافت، راه اندازی، آب، روشنایی و فعال بودن آنها	
۳۵	برنامه ریزی جهت پارکینگ اطراف سایت های گردشگری	

۳۶	برنامه ریزی با اداره کل تعزیرات حکومتی استانها جهت برخورد با متخلفین احتمالی	
۳۷	تهیه و نصب پلاکاردهای خوش آمدگویی با عنوان ستاد اجرایی خدمات سفر استان و نصب در مبادی ورودی	
۳۸	اکتپهای بازرسی و نظارتهای بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی	
۳۹	بررسی وضعیت حمل و نقل دریایی، تورهای دریائی، تفریحات دریایی و موارد مرتبط با قایقداران	
۴۰	اورژانس، خدمات امدادی، درمانگاهها و بیمارستانها، داروخانه ها	
۴۱	جلسه با نیروی انتظامی استان و بهره گیری از توان ناجا در جهت رفاه حال مسافران، امنیت، ترافیک و غیره	
۴۲	هماهنگی با اتحادیه تاکسیداران و رانندگان تاکسی و سرویسهای حمل و نقل درون شهری	
۴۳	برنامه ریزی برای مبادی ورودی (فرودگاهها، پایانه ها، بنادر، اسکله ها)	
۴۴	برنامه ریزی و پیش بینی و ایجاد آمادگی برای موقع بحرانی و اضطراری (طرح در جلسات ستاد استان)	
۴۵	هماهنگی و تعامل با ادارات آب، برق، گاز، مخابرات	
ردیف	موضوع برنامه	
۴۶	برنامه ریزی جهت مستند سازی فعالیتها (عکس، فیلم، گزارش، آمار)	
۴۷	بررسی وضعیت روشنایی معابر، پارکها، اماکن عمومی	
۴۸	بررسی وضعیت سرویس بهداشتی مراکز تجاری، تفریحی و اماکن عمومی و فعال بودن آنها	
۴۹	برنامه ریزی جهت برخورد قاطع با متخلفین، مراکز غیر مجاز و غیر بهداشتی با همکاری ناجا و دادستانی	
۵۰	تدارک همایشی با حضور همه اعضاء ستاد استان و آغاز رسمی فعالیتها در ۲۰ لغایت ۲۷ اسفندماه	

د) فرم اعلام گزارش از شاخص های آماری

در طول مدت اجرای طرح نوروز ستادهای اجرایی خدمات سفر استان ها می بایستی روزانه آمار شاخص های ذیل را براساس فرم پیوستی استخراج و از طریق سامانه آمار به آدرس WWW.Amaresafar.ir به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر جهت جمع بندی و تحلیل ارائه نمایند.

* شاخص های اعلام گزارش آماری (براساس فرم پیوست)

الف) میزان اقامت مسافران و گردشگران: مراکز اقامتی استان اعم از هتل ها، هتل آپارتمانها، میهمانپذیرها، کمپ ها، خانه مسافر (تعدادی که دارای پروانه هستند و مشمول طرح) ظرفیت های در اختیار آموزش و پرورش اعم از مدارس، اردوگاهها و خانه معلم و سایر مراکزیکه مسافران در آن اقامت نموده اند و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل

لازم به ذکر است صرفا آمار مربوط به مکانهایی که در فرم معین گردیده را اعلام و از ذکر آمار اقامت در مراکز و اماکن غیر رسمی پرهیز نمایید

ب) میزان بازدیدهای نظارتی اعم از میزان بازدید و میزان تشویق، تذکر، اخطار، تعطیل و تعلیق، لغو مجوز به تفکیک مراکز اقامتی، رستورانها و واحد های پذیرایی، دفاتر خدمات مسافرتی و مراکز اقامتی موقت مانند کمپ ها، خانه مسافر ها و غیره و موارد مرتبط

ج) میزان بازدید از مراکز تاریخی، تفریحی، زیارتی و گردشگری و مقایسه آن با مدت مشابه سال قبل

* کمیته برنامه ریزی و آمار ستاد اجرایی خدمات سفر استان می بایستی هماهنگی و تعامل مناسبی با واحد آمار دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر برای دریافت کد دسترسی به سامانه آماری مذکور داشته باشد و سامانه مذکور را در سطح استان و شهرستانهای تابعه عملیاتی نماید تا انشالله به صورت مکانیزه نسبت به جمع آوری آمار از ستاد های شهرستانی و جمع بندی آن در مرکز استان با نظم مناسبی صورت پذیرد.

* سامانه آمار ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر، صرفا یک سامانه اینترنتی برای جمع آوری آمار استانها و شهرستانها می باشد و در روش و چگونگی احصای آمار و صحت و سقم اعداد و ارقامی که کاربران در سامانه درج میکنند نقشی ندارد لذا لازم است کمیته برنامه ریزی و آمار ستاد اجرایی خدمات سفر استان بر روشها و نحوه استخراج آمار و چگونگی اخذ آمار از مراکز اقامتی با توجه به تعدد و تنوع مراکز و سایر شاخص های آماری و صحت آن برنامه ریزی و نظارت جدی معمول دارد.

* کوچکی و بزرگی ارقام و اعداد در شاخص های اقامت یا نظارت و غیره هیچ مزیتی را برای ستاد اجرایی خدمات سفر استان در پی نخواهد داشت. لذا به جای توجه به کمیت اعداد و ارقام به کیفیت و صحت آمار تمرکز فرمایید.

۱- مجموع اقامت کنندگان در استان		نفر به شرح ذیل :	
الف- میزان اقامت در هتل	نفر	ب- میزان اقامت در مهمانپذیر	
ج- میزان اقامت در هتل آپارتمان	نفر	د- میزان اقامت در خانه مسافر	
و- میزان اقامت در کمپ های موقت (کمپ، کانکس، چادر مسافرتی و...)	نفر	ز- میزان اقامت در تاسیسات اقامتی وابسته به وزارت آموزش و پرورش	
م- میزان اقامت در سایر مراکز اقامتی(میهمان سراهای ادارات، خوابگاه های دانشجویی ، سالن های ورزشی و...)		نفر	
مقایسه با مدت مشابه سال قبل:			
۲- تعداد بازدید های نظارتی مجموعاً		نفر به شرح ذیل :	
الف - تعداد بازدید از مراکز اقامتی		مجموع بازدیدهای نظارتی:	
ب- تعداد بازدید از رستورانها و واحد های پذیرایی و مراکز بین راهی			
ج- تعداد بازدید از دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری			
د- تعداد بازدید از مراکز اقامتی موقت (کمپ ها ،مهمانسراها، خانه مسافر و سایر)			
۳- اقدامات نظارتی			
الف-تعداد تشویق	فقره به تفکیک:	مرکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی واحد پذیرایی
ب- تعداد تذکر	فقره به تفکیک:	مرکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی واحد پذیرایی
ج- تعداد اخطار کتبی	فقره به تفکیک :	مرکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی واحد پذیرایی
د- تعداد تعطیل و یا تعلیق	باب به تفکیک :	مراکز اقامتی	دفاتر خدمات مسافرتی واحد پذیرایی
۵- تعداد بازدید کنندگان از موزه ها و مراکز تاریخی ، تفریحی زیارتی و گردشگری			
جاذبه های تاریخی وفرهنگی	جاذبه های طبیعی	جاذبه های دست ساز	
۱- نام مرکز :		۲- نام مرکز : ۳- نام مرکز :	
تعداد بازدید کننده به نفر :		تعداد بازدید کننده به نفر:	
مقایسه با مدت مشابه سال قبل :		مقایسه با مدت مشابه سال قبل :	

مدیرکل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان

ه- فرم اطلاعات و آمار خدمات و امکانات فراهم شده در استان

اطلاعات و آمار

خدمات و امکانات فراهم شده در کشور

جهت نوروز ۱۳۹۷ به تفکیک استانی

فرم های ضمیمه باید پس از جمع بندی و درج اطلاعات و آمار حداکثر تا تاریخ ۹۶/۱۲/۸ تکمیل و به دبیرخانه ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر به شماره ۰۲۱۶۶۵۸۲۰۳۴ فاکس گردد.

اطلاعات و آمار خدمات و امکانات فراهم شده برای مسافران و گردشگران نوروز ۱۳۹۷

استان۰۰۰۰۰۰۰

الف - ظرفیت اسکان در سطح استان			
	ظرفیت به نفر در خانه مسافر		ظرفیت به نفر در هتل ها
	ظرفیت به نفر در کمپ های استان		ظرفیت به نفر در مهمانپذیرها
	ظرفیت به نفر در امکانات آموزش و پرورش		ظرفیت به نفر در هتل آپارتمان ها
	ظرفیت اسکان سایر واحدهای اقامتی در نظر گرفته شده برای نوروز (میهمانسراهای ادارت، خوابگاه های دانشجویی وغیره)		
.....نفر در یک روز		جمع ظرفیت اسکان استان	
ب - خدمات امدادی، بهداشتی، درمانی، انتظامی و قضایی			
	تعداد پایگاههای انتظامی ناجا در سطح استان		
	تعداد پایگاههای امدادی سازمان امداد و نجات هلال احمر در سطح استان		
	تعداد پایگاههای اورژانس پیش بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی در سطح استان		
	تعداد پایگاههای امداد خودرو در سطح استان (اعم از همه خودرو سازان و کانون اتومبیلرانی و جهانگردی)		
	تعداد قضات کشیک فعال در نوروز در سطح استان		
	تعداد شوراهای حل اختلاف فعال در نوروز در سطح استان		
	تعداد داروخانه های شبانه روزی در سطح استان		
	تعداد شرکتهای بیمه آماده ارائه خدمات در نوروز در سطح استان		
	تعداد راهدارخانه های فعال در استان		

ج- خدمات اطلاع رسانی و راهنمای مسافری

	تعداد کیوسکها و پایگاههای اطلاع رسانی و راهنمای مسافر مشترک و متمرکز با مشارکت همه دستگاههای متولی
	تعداد پایگاههای اطلاع رسانی متفرقه که توسط دستگاههای مختلف و خارج از طرح تمرکز پایگاهها ایجاد شده است
	جمع کیوسکها و پایگاههای اطلاع رسانی و راهنمای مسافری در سطح استان
	تعداد بروشورهای و اقلام تبلیغاتی چاپ شده به صورت متمرکز با مشارکت همه دستگاههای متولی
	تعداد بروشورها و اقلام تبلیغاتی چاپ شده خارج از طرح تمرکز چاپ اقلام تبلیغاتی
	مجموع اقلام تبلیغاتی چاپ شده در سطح استان. (حجم اقلام هیچگونه امتیازی برای ستاد استان ندارد بلکه کیفیت و کارایی و محتوای اقلام تبلیغاتی مد نظر است لذا در اعلام آمار و حجم اقلام دقت و صحت لازم را مدنظر قرار دهید و از بزرگ نمایی پرهیز گردد)

د- نیروهای نظارتی

تعداد ناظرین تاسیسات و موسسات گردشگری (اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری)	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین سازمان صنعت معدن تجارت جهت نظارت بر اصناف مختلف	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین اداره کل تعزیرات حکومتی استان	نفر در سطح استان
تعداد ناظرین دانشگاه علوم پزشکی	نفر در سطح استان
جمع ناظرین همکار با ستاد اجرایی خدمات سفر استان	نفر

ز - خدمات رفاهی و فرهنگی

	تعداد موزه های فعال در نوروز در سطح استان
	مدت زمان اجرای جشن ها، جشنواره هاو مسابقات فرهنگی و سایر در سطح استان به ساعت
	تعداد سفره هفت سین در مبادی ورودی، میادین، ترمینالها و غیره
	تعداد نمایشگاه و یا بازارچه مخصوص عرضه صنایع دستی و سوغات
	تعداد بازارچه ها و محل های عرضه ارزاق عمومی
.....جایگاه دائمی وجایگاه موقت برای نوروز	تعداد جایگاههای توزیع سوخت فعال اعم از ثابت و موقت ایام نوروز
	تعداد مجتمع های خدماتی پذیرایی رفاهی بین راهی
	تعداد ایستگاه صلواتی و پذیرایی رایگان از مسافران
	تعداد مساجد فعال برای اقامه نماز
	تعداد مکانهای برپایی نماز (موقت برای نوروز)
.....	تعداد سرویس های بهداشتی ثابت و دائمی آماده برای سرویس دهی
	تعداد سرویس های بهداشتی موقت صرفا برای نوروز
.....	تعداد حمام عمومی فعال در ایام نوروز

بمنظور وحدت رویه و ایجاد امکان سنجش میزان رضایتمندی مسافران و گردشگران از عملکرد ستادهای اجرایی خدمات سفر در استانها، فرم نظرسنجی پیوست براساس عمده فعالیت ها و خدماتی که به مسافران و گردشگران ارائه میگردد تهیه و تنظیم شده است که لازم است ستاد های استانی (کمیته برنامه ریزی و آمار) در جهت اجرای طرح نظر سنجی و تکمیل فرم مذکور توسط تعداد قابل قبولی از مسافران در طول ایام نوروز اقدام لازم صورت دهد و ستاد مرکزی را از نتیجه تحلیل و بررسی های بعمل آمده پس از پایان تعطیلات نوروز (حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۷/۲/۱۰) مطلع نمایند.

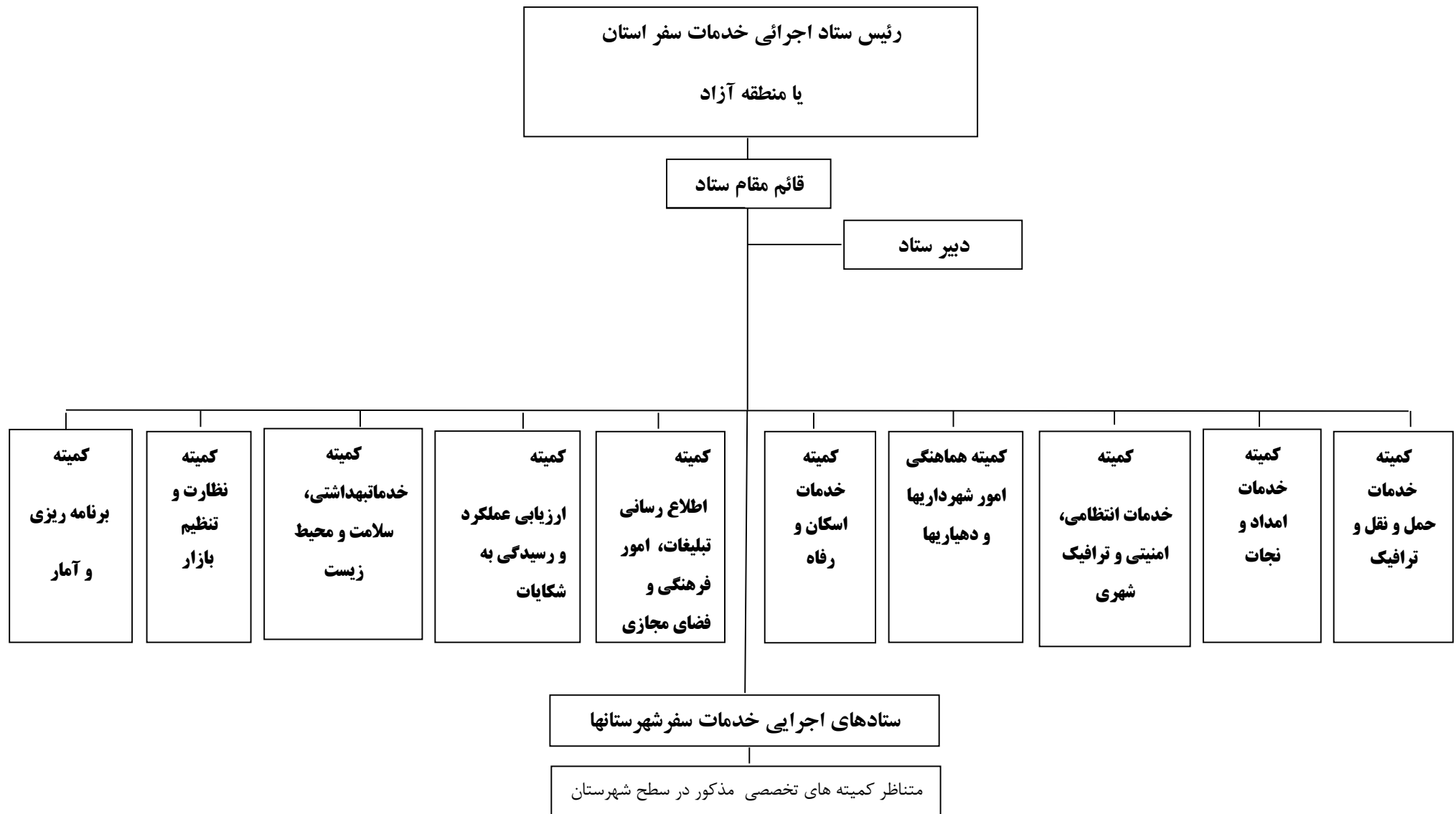
توجه: لازم به تذکر است با توجه به اینکه جمع بندی و تلفیق نتایج نظرسنجی های صورت گرفته در ۳۱ استان و مناطق آزاد و اعلام یک نتیجه کشوری که تلفیقی از ۳۱ استان و ۷ منطقه آزاد باشد نیازمند پیروی همه ستادهای استانی و مناطق آزاد از یک فرم واحد می باشد لذا از تهیه و تکمیل فرم های متفرقه جداً خودداری نمایید و فرم متمرکز و واحد که در ضمیمه این طرح قرار دارد را مورد استفاده قرار دهید و نتایج آن را به همراه اصل فرم های تکمیل شده و تحلیل های آماری بدست آمده به دبیرخانه ستاد مرکزی ارسال نمایید



مسافر عزیز، ضمن عرض تبریک سال نو و آرزوی سفری خوش، خواهشمند است با اختصاص مدتی از وقت خود و تکمیل این پرسشنامه، ما را در رفع کاستیها و ارائه هر چه بهتر خدمات یاری فرمایید.

جنسیت		خانم <input type="checkbox"/> آقا <input type="checkbox"/>		سن: سال
وضعیت تاهل		متاهل <input type="checkbox"/> مجرد <input type="checkbox"/>		میزان تحصیلات:
محل سکونت		استان: شهرستان: مقصد نهایی شما:		
هدف اصلی شما از سفر: دیدار اقوام و دوستان <input type="checkbox"/> تفریح <input type="checkbox"/> زیارت <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>				
وسیله نقلیه مورد استفاده شما برای سفر: خودروی شخصی <input type="checkbox"/> اتوبوس <input type="checkbox"/> قطار <input type="checkbox"/> هواپیما <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>				
محل اقامت: هتل یا مهمانپذیر <input type="checkbox"/> منزل اقوام، دوستان و بستگان <input type="checkbox"/> چادر یا کمپ <input type="checkbox"/> مدارس <input type="checkbox"/> مهمانسرای ادارات <input type="checkbox"/>				
استفاده نکردم	ضعیف	متوسط	خوب	لطفاً میزان رضایت خود را از هریک از موارد مطرح شده زیر بیان فرمایید:
				۱ - نحوه توزیع بروشور، نقشه راهنمای گردشگری و سایر اقلام تبلیغاتی در مبادی ورودی استان و سطح شهر را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۲ - وضعیت تابلوهای راهنمای مسیر و معرفی اماکن و سایر تابلوهای اطلاع رسانی در سطح استان چگونه است؟
				۳ - تعداد سرویس های بهداشتی و وضعیت نظافت آنها را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۴ - وضعیت عرضه نان، مواد غذایی و سایر ارزاق عمومی و نرخ آنها را در سطح شهر چگونه است؟
				۵ - وضعیت کمپینگ ها و محل های اسکان مسافران و امکانات آنها را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۶ - وضعیت جاذبه های گردشگری اعم از مکانهای تاریخی فرهنگی و موزه ها و حضور راهنمایان در این مکان ها را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۷ - کیفیت ارائه خدمات در رستوران های بین راهی و سطح شهر و نرخ خدمات را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۸ - وضعیت ارائه خدمات در پایگاه های امداد خودرو و حضور آنها را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۹ - وضعیت خدمات رسانی پایگاه های هلال احمر اعم از پایگاه های امداد و نجات و پایگاه های اطلاع رسانی در جاده ها و مبادی ورودی استان را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۱۰ - نحوه برخورد و وضعیت خدمات رسانی پلیس در جاده ه و سطح شهر را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۱۱ - وضعیت عمومی پاکیزگی و آراستگی شهر را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۱۲ - وضعیت خدمات حمل و نقل عمومی (تاکسیرانی، اتوبوسرانی و ترمینال ها) را چگونه ارزیابی می کنید؟
				۱۳ - وضعیت و کیفیت ارائه خدمات پایگاه های اورژانس و مراکز درمانی را چگونه ارزیابی میکنید؟
۱۴ - بطور کلی وضعیت خدمات رسانی به مسافران و گردشگران در این استان را چگونه ارزیابی می کنید؟ خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/>				
انتقادات و پیشنهادات شما :				
۱ -				
۲ -				

و (نمودار تشکیلات ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها و مناطق آزاد



۶۷/۱۶۹۰/ت/۵۰۱۰۷هـ

شماره.....

تاریخ..... ۸/۱۳/۱۳۹۲



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه هیأت وزیران

بسمه تعالی

«با صلوات بر محمد و آل محمد»

وزارت کشور - وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - وزارت آموزش و پرورش
وزارت دادگستری - وزارت راه و شهرسازی
سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
سازمان صدا و سیما، جمهوری اسلامی ایران
جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران

هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۲۲ بنا به پیشنهاد شماره ۹۲۳۱۰/۷۷۵ مورخ ۱۳۹۲/۱۰/۱۸ سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب نمود:

۱- به منظور توسعه گردشگری داخلی و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات مناسب برای رفاه حال مسافران و گردشگران، سیاستگذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیتهای سفر، ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر مرکب از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، وزارت کشور، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت آموزش و پرورش، وزارت دادگستری، وزارت راه و شهرسازی، سازمان تعزیرات حکومتی، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر و سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران با شرح وظایف زیر و در چارچوب قوانین مربوط تشکیل می شود:

- الف- سیاستگذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت خدمات سفر در سطح کشور
ب- استفاده از توانمندی، ظرفیتهای و امکانات دستگاههای مرتبط با امر سفر به منظور ارائه خدمات بهینه به مسافران
ج- بررسی و تدوین راهکارهای مناسب، ارائه خدمات و تسهیلات به گردشگران از سوی دستگاههای ذی ربط
د- بررسی معضلات و مشکلات مربوط به سفر و ارائه راهکار قانونی در جهت رفع آنها
ه- بررسی و ارائه طرحهای مرتبط با توسعه تسهیلات گردشگری در کشور
و- برنامه ریزی و توزیع سفر به مناطق کمتر شناخته شده
ز- مدیریت یکپارچه ابعاد فرهنگی، اطلاع رسانی و تبلیغات سفر
ح - شناسایی و استفاده بهینه از ظرفیتهای بخش خصوصی در راستای ارائه خدمات بهتر به مسافران



۱۳۹۲/۱۰/۸

۶۷۰۶۹۰۱/ت ۵۵۰۱۰۷

شماره.....

تاریخ ۱۳۹۲/۸/۸



ط- نظارت بر حسن انجام وظایف دستگاههای دولتی ذی ربط در امر خدمات رسانی به مسافران
ی- تقویت بنیادهای فرهنگی (تنوع فرهنگی، آداب، سنن، رسوم، آیین ها) از طریق اشاعه فرهنگ سفر

ک- پیش بینی، تأمین و هدایت منابع مالی و اعتبارات تخصیص یافته در راستای آرایه خدمات مطلوب به مسافران

ل- تهیه شاخص های آماری مسافرت در کشور و تهیه گزارش ادواری از اقدامات ستاد تبصره ۱- دستگاههای عضو ستاد مرکزی در سطح معاون در این ستاد حضور خواهند داشت.
تبصره ۲- سازمانهای وابسته به دستگاههای عضو ستاد مرکزی در صورت ضرورت حضور، در سطح رئیس سازمان مربوط شرکت می کنند. فهرست این سازمانها در اولین جلسه ستاد مرکزی تعیین و ابلاغ می شود.

تبصره ۳- ریاست ستاد مرکزی برعهده معاونت گردشگری سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری می باشد.

تبصره ۴- کانونها، اتحادیه ها و انجمن های صنفی و تخصصی گردشگری با انتخاب سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری در ستاد مرکزی و ستاد اجرایی استانها حضور خواهند داشت.

۲- دستگاهها و نهادهای اجرایی موظفند در چارچوب وظایف خود و با رعایت قوانین و مقررات مربوط براساس مصوبات ستاد اقدام نمایند.

۳- به منظور اجرای مصوبات ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در سطح استانها، ستاد اجرایی خدمات سفر در هر استان مرکب از استاندار، مدیرکل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، روسای واحدهای وزارتخانه های بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، آموزش و پرورش، دادگستری، راه و شهرسازی و سازمان تعزیرات حکومتی هنر استان، فرمانده نیروی انتظامی استان، مدیرکل صدا و سیما استان، رئیس پلیس راهنمایی و رانندگی استان، شهردار مرکز استان و مدیرعامل سازمان اسناد و تجارت جمعیت هلال احمر استان با شرح وظایف زیر در چارچوب قوانین مربوط تشکیل می شود:

الف - برنامه ریزی منطقه ای به منظور آرایه خدمات شایسته به مسافران و گردشگران

ب - اجرای سیاستهای کلی و برنامه های ابلاغی ستاد مرکزی

ج - اتخاذ رویه ها و روشهای نوین تسهیل کننده خدمات به گردشگران و مسافران در سطح استان

د - آرایه پیشنهادهای کاربردی به ستاد مرکزی جهت بهبود روشها و فرایندهای اجرایی ستاد

هـ - استفاده از ظرفیتهای شورای برنامه ریزی و توسعه استان و کارگروه تخصصی میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری برای تقویت زیرساختهای گردشگری استان

و- معرفی ظرفیتهای و توانمندیهای گردشگری استان به شیوه ها و مدل های نوین

۸۶۹۰۶۷ ت ۵۰۱۰۷ هـ

شماره.....

تاریخ..... ۱۳۹۲ / ۱۱ / ۸



جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه هیأت وزیران

ز- هماهنگی های اداری و پشتیبانی مربوط به ستاد
 ج- نظارت بر تأسیسات و مؤسسات گردشگری (واحدهای ارایه دهنده خدمات)
 ط- نظارت بر سایر صنوف ارایه دهنده خدمات به مسافران و گردشگران
 ی- تهیه، تدوین و اجرای برنامه های فرهنگی و اجتماعی در سطح استان
 ک- اطلاع رسانی، تبلیغات و راهنمایی مسافران و گردشگران
 ل- ایجاد نظام پاسخگویی مناسب برای گردشگران و مسافران
 م- شناسایی نقاط قوت و ضعف، تهدیدها و فرصتها و آرایه راهکارهای پیشنهادی به ستاد مرکزی
 ن- استخراج و پردازش آمار و اطلاعات و ارایه گزارش ادواری شفاف و مستند
 تبصره - ریاست ستاد استانی برعهده استاندار و دبیری آن برعهده مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان می باشد.
 ۴- به منظور هماهنگی و پیگیری مصوبات ستاد مرکزی و ستاد اجرایی استان در شهرستانها، ستاد اجرایی خدمات سفر شهرستان به ریاست فرماندار و با عضویت مدیران متناظر با اعضای ستاد اجرایی استان در سطح شهرستان تشکیل می شود. وظایف ستاد اجرایی شهرستان نیز متناظر با وظایف ستاد اجرایی استان در محدوده هر شهرستان است.
 تبصره - دبیرخانه ستاد اجرایی شهرستان در ادارات میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری شهرستان مستقر است.

اسحاق جهانگیری

معاون اول رئیس جمهور

رونوشت به دفتر مقام معظم رهبری، دفتر رئیس جمهور، دفتر رئیس قوه قضاییه، دفتر معاون اول رئیس جمهور، دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، معاونت حقوقی رئیس جمهور، معاونت امور مجلس رئیس جمهور، معاونت اجرایی رئیس جمهور، دیوان محاسبات کشور، دیوان عدالت اداری، سازمان بازرسی کل کشور، معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی، اداره کل قوانین و مقررات کشور، اداره کل حقوقی، کلیه وزارتخانه ها، سازمان ها و مؤسسات دولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، استانداریها، روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران، دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت و دفتر هیئت دولت ابلاغ می شود.

پایگاه اطلاع رسانی دولت



کد مطلب: ۲۳۷۳۸۶ | تاریخ: ۱۳۹۳/۱/۲۳ | ساعت: ۲۷: ۱۴

با تصویب دولت تعیین شد؛

ترکیب اعضای جدید ستاد مرکزی و استانی خدمات سفر

بر این اساس، وزارتخانه های صنعت، معدن و تجارت، فرهنگ و ارشاد اسلامی، دبیرخانه شورای هماهنگی مناطق آزاد تجاری-صنعتی و ویژه اقتصادی و سازمان حفاظت محیط زیست به ترکیب ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و مدیران متناظر آنها نیز به ترکیب ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها اضافه می شوند.

با تصویب دولت، وزارتخانه های صنعت، معدن و تجارت، فرهنگ و ارشاد اسلامی، دبیرخانه شورای هماهنگی مناطق آزاد تجاری-صنعتی و ویژه اقتصادی و سازمان حفاظت محیط زیست به ترکیب ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر اضافه می شوند.

به گزارش پایگاه اطلاع رسانی دولت، هیئت وزیران به پیشنهاد سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری و به استناد اصل یکصد و سی و هشتم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تصویب کرد؛ وزارتخانه های صنعت، معدن و تجارت، فرهنگ و ارشاد اسلامی، دبیرخانه شورای هماهنگی مناطق آزاد تجاری-صنعتی و ویژه اقتصادی و سازمان حفاظت محیط زیست به ترکیب ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر و مدیران متناظر آنها نیز به ترکیب ستاد اجرایی خدمات سفر در استانها اضافه می شوند.

این مصوبه مورخ 21/1/1393 از سوی اسحاق جهانگیری؛ معاون اول رئیس جمهور برای اجرا ابلاغ شده است.

تشکیل ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر

یادآور می شود، به منظور توسعه گردشگری داخلی و ایجاد هماهنگی و انسجام در ارائه خدمات مناسب برای رفاه حال مسافران و گردشگران، سیاستگذاری، برنامه ریزی، سازماندهی و نظارت بر انجام فعالیتهای سفر، ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر مرکب از سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، وزارت کشور، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، وزارت آموزش و پرورش، وزارت دادگستری، وزارت راه و شهرسازی، سازمان تعزیرات حکومتی، نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر و سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران در چارچوب قوانین مربوط تشکیل شده است.

تشکیل ستادهای استانی به ریاست استاندار و دبیری مدیران کل میراث فرهنگی

همچنین به منظور اجرای مصوبات ستاد مرکزی هماهنگی خدمات سفر در سطح استانها، ستاد اجرایی خدمات سفر در هر استان مرکب از استاندار، مدیر کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری، روسای واحدهای وزارتخانه های بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، آموزش و پرورش، دادگستری، راه و شهرسازی و سازمان تعزیرات حکومتی هر استان، فرمانده نیروی انتظامی استان، مدیر کل صدا و سیما استان، رئیس پلیس راهنمایی و رانندگی استان، شهردار مرکز استان و مدیر عامل سازمان امداد و نجات جمعیت هلال احمر استان در چارچوب قوانین مربوط تشکیل شده است.

<http://dolat.ir/NSite/FullStory/?Id=237386>

چاپ خبر

<http://dolat.ir/NSite/FullStory/Print/?Id=237386>

1/